

Marktconsultatie leidraad

'Arbodienstverlening'

Marktconsultatie met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding van de
Arbodienstverlening van het CBR.

1 Inleiding

1.1. Algemene informatie over het CBR

Het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. Het CBR is door de minister van Infrastructuur en Waterstaat belast met een verkeersveiligheidsstaak: het beoordelen van de rijvaardigheid en medische geschiktheid van bestuurders en de vakbekwaamheid van professionals in transport en logistiek.

Het beleid van de organisatie staat in het teken van betaalbaarheid, transparantie en vernieuwing. Het CBR vernieuwt en verbetert zijn processen en producten om de samenleving het best mogelijke product te bieden tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs. Daarnaast worden nieuwe specialismen aan het pakket toegevoegd om van het CBR hét exameninstituut op mobiliteitsgebied te maken. Het CBR is opgedeeld in vier divisies: Theorie, Rijvaardigheid, Rijgeschiktheid en CCV.

Voor meer informatie over het CBR zie: www.cbr.nl

1.2. Aanleiding voor de marktconsultatie

Het CBR is voornemens in 2025 een aanbesteding te houden inzake de aanschaf van Arbodienstverlening en alle diensten daaromheen, nader gespecificeerd in hoofdstuk 2.

Het CBR hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil hen raadplegen voordat een aanbesteding van start gaat. Ter voorbereiding op de aanbesteding wordt daarom een mondelinge marktconsultatie gehouden. In de marktconsultatie wordt aan marktpartijen informatie gevraagd die kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding. De informatie en kennis die worden verzameld kunnen bijdragen aan een betere aanbesteding.

Naar verwachting wordt de aanbesteding in Q2 2025 gepubliceerd.

1.3. Doelstellingen

De doelstellingen van de marktconsultatie zijn om de volgende onderwerpen te toetsen:

- of er voldoende interesse en capaciteit in de markt is voor de opdracht;
- of de opdracht haalbaar is en de gestelde randvoorwaarden realistisch zijn;
- of partijen gezien de huidige tekorten aan personeel kunnen voldoen aan de gestelde eisen en hoe ze invulling geven aan dit marktgegeven;
- welke toekomstige en huidige ontwikkelingen, producten en partijen er in de markt zijn;
- welke visie partijen hebben op de toepassing van een curatief naar preventief, eigen regie model en hoe partijen het contract daartoe zouden inrichten.
- of de gestelde behoefte leidt tot de optimale oplossing voor de eigen organisatie;
- of en op welke wijze partijen invulling geven aan een gedragsgerichte aanpak van verzuim en op welke wijze partijen CBR pro-actief kunnen coachen en partnerschap tonen in de ontwikkeling daartoe.
- welke normen en eisen relevant zijn, met nadere aandacht voor de beveiligingseisen van een koppeling tussen het verzuimsysteem en de koppeling tussen het CBR personeelssysteem;
- welke gunningscriteria en gewichten tot de beste inschrijving leiden;
- het ophalen van technische specificaties omtrent (nieuwe) standaard producten API's.

1.4. Doelgroep

Iedere geïnteresseerde (markt)partij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt van harte uitgenodigd om zich aan te melden en deel te nemen.

2 De marktconsultatie

2.1 Aanleiding

Het CBR heeft met de huidige dienstverlener een Raamovereenkomst die verloopt op 30 juni 2026. Zoals genoemd, gaat het CBR de dienstverlening opnieuw aanbesteden in 2025.

De uitgevoerde marktverkenning heeft via deskresearch inzicht verschaft in het feit dat de markt van arbodienstverleners de afgelopen jaren zichtbaar veranderd. Waar zich voorheen vooral een aantal grote spelers bewogen, zie je nu veel meer kleinere aanbieders. De aanwezigheid van ZZP'ers die zich voorheen richten op specifieke sectoren en regio's zullen het moeilijker krijgen door de nieuwe wet DBA. Mede door deze trends leiden tot fusies en overnames bij grotere aanbieders.

Grotere werkgevers die landelijk opereren, waaronder het CBR geschaard kan worden, zoeken een partij die een groot personeelsbestand aan kan. Bij de grotere partijen is, door de fusies en overnames en daarmee de consolidatie, een stuk minder keuze.

Omdat de markt en ook daarmee wellicht het aanbod en de invulling van de dienstverlening is veranderd wenst het CBR graag een marktconsultatie te houden om enerzijds te kijken of er voldoende interesse en capaciteit in de markt is voor de opdracht, en anderzijds of de beoogde en gewenste dienstverlening past binnen de huidige marktontwikkelingen en welke normen en eisen relevant zijn, met nadere aandacht voor de beveiligingseisen van een koppeling tussen het verzuimsysteem en de koppeling tussen het CBR personeelssysteem.

2.2. Huidige dienstverlening

Binnen de scope van de huidige Raamovereenkomst werkt het CBR naast de Arbodienstverlening ook het met een providerboog. Binnen de toekomstige gewenste providersboog zijn mogelijk de diensten van een arbeids- & organisatiedeskundige en hogere veiligheidskundige gewenst. De overige diensten binnen een eventuele providerboog worden los ingekocht en vallen buiten scope van deze marktverkenning.

In de huidige situatie werkt men met een verzuim volgsysteem gekoppeld aan het CBR personeelssysteem.

2.3. Toekomstige dienstverlening

Het CBR ziet een sterke toename van complexe casuïstiek en dit behoeft aandacht. Het CBR wil werken met een sterke preventieve, gedragsgerichte aanpak en gelijktijdig doorgroeien naar de laatste fase van de verzuimbegeleiding: duurzame inzetbaarheid. Gewenst is daarbij de stap te zetten van een curatief naar preventief, eigen regie model met een arbodienstverlener die de organisatie uitdaagt zich te ontwikkelen, ambitie toont en CBR coacht op de doorontwikkeling van dit model. Gedacht wordt bijvoorbeeld aan het demedicaliseren van klachten, meer sturing op de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en aan een snelle, gerichte interventie in de eerste vier weken van het verzuim met als doel het potentieel langdurig verzuim te voorkomen.

Het CBR zoekt naar passende maatregelen om het stijgende verzuim aan te pakken. Aandachtspunten hierbij zijn het stimuleren van het voeren van het 'goede gesprek', coaching van leidinggevend en de medewerkers equiperen t.b.v. van 'eigen regie'

Partnerschap waarbij adequaat wordt gereageerd op verzuimsituaties en managementrapportages waarbij patronen en trends pro-actief worden gesignaleerd en geadresseerd met daarin ondersteunende verbetervoorstellen als 'trusted advisor' van CBR

Het CBR hanteert hierbij de uitgangspunten die zijn verwoord in paragraaf 'Doelstellingen'.

De providerboog zal in de toekomstige situatie geen onderdeel van de dienstverlening zijn. In de toekomstige situatie zal (naar verwachting) wel gewerkt worden met een verzuim volgsysteem gekoppeld aan het CBR personeelssysteem.

2.1.1 Met de aanbesteding te realiseren doelstellingen

Het CBR wenst met de aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.	Toelichting
1. Algemene verbetering van de kwaliteit	Herdefiniëring van de workflow met dienstverlener met het vaststellen van KPI's met bijbehorende SLA's en daarmee ook vastgestelde (minimum) doorlooptijden.
2. Eén verbeterd aanspreekpunt	Het herdefiniëren van de aanspreeklijnen gericht op efficiënte en effectieve communicatie met de dienstverlener. Verbetering van inzicht bij management informatie en rapportage, signaleren van trends en patronen. Gezamenlijke aanpak vanuit proactief partnerschap en coaching van de organisatie bij behalen van gestelde doelen.
3. Korte wachttijden door betere beschikbaarheid met landelijke dekking	De beschikbaarheid van artsen en eventuele verlengde arm en de geografische spreiding in Nederland dient te verbeteren waardoor de wachttijden korter worden en een gezamenlijke verantwoordelijkheid en partnerschap ervaren wordt.
3. Proactief en partnerschap	De te selecteren partij kent CBR en moet kunnen meedenken, ongevraagd advies geven en proactief inspringen op de behoeften van de opdrachtgever, zodat de gedragsmatige visie op verzuim verder gestimuleerd wordt. Een vast aanspreekpunt, tijdig, bereikbaar, mogelijkheid om in contact te zijn met bedrijfsarts en taak gedelegeerde door HR, en leidinggevende, daarbij gefaciliteerd middels een goed lopend DIO met structuur en regelmaat.
4. Eigen regiemodel	Ontwikkeling naar het eigen regiemodel . Het CBR wil een Arbodienstverlener die helpt bij het ontwikkelen van het Eigen regie model en het equiperen van de organisatie in de ontwikkeling daartoe.
5. Coaching van managers	Meer coaching van managers op het vlak van de gedragsgerichte aanpak op verzuim, Wet verbetering poortwachter (Wvp), verzuimgesprekken, interventie, preventie en stimulans naar het eigen regie model.

2.1.2 Scope van de opdracht

Binnen de scope valt de verplichte Arbodienstverlening gericht op preventie en duurzame inzetbaarheid. De meldingen van ziekteverzuim zal door middel van een verzuimsysteem gemeld moeten worden waarvoor een koppeling met het personeelsysteem aanwezig dient te zijn. Verder zal het stappenplan van het UWV gevolgd worden: <https://www.uwv.nl/nl/ziek/re-integratie/stappenplan-zieke-werknemer>

Hierbij zal verzuimmelding vanaf dag 1, probleemanalyse week 6, in de 8^e week een plan van aanpak. Bij week 42 de melding langdurig ziek en na 1.5 jaar de WIA aanvraag. In week 91 de eindevaluatie met daarmee uiterlijk in week 93 de definitieve WIA-uitkering aanvraag.

Het verzuimsysteem van de dienstverlener zal gekoppeld zijn aan het CBR-systeem ADP voor payroll, HR-diensten en HR-oplossingen. Vanuit het CIO office van het CBR zijn er een aantal veiligheidseisen en architectuur/protocol richtlijnen gesteld. Graag wil het CBR controleren of inschrijver kan voldoen aan de gestelde veiligheidseisen en architectuur/protocol richtlijnen.

Aan deelnemers wordt gevraagd om bijlage 3 CIO Office requirements inzake de koppeling nauwkeurig door te nemen en te beoordelen of er aan de gestelde veiligheidseisen en architectuur/protocol richtlijnen voldaan kan worden.

Buiten de scope

De providerboog valt buiten de scope van de aanbesteding. De aanstellingskeuring en 5 jaarlijkse keuring (momenteel onderdeel van de dienstverlening) valt buiten de scope van de dienstverlening.

2.1.3 Omvang van de opdracht

Onderstaand is een indicatie gegeven van de verwachte omvang van de opdracht. Deze laat zich vertalen in:

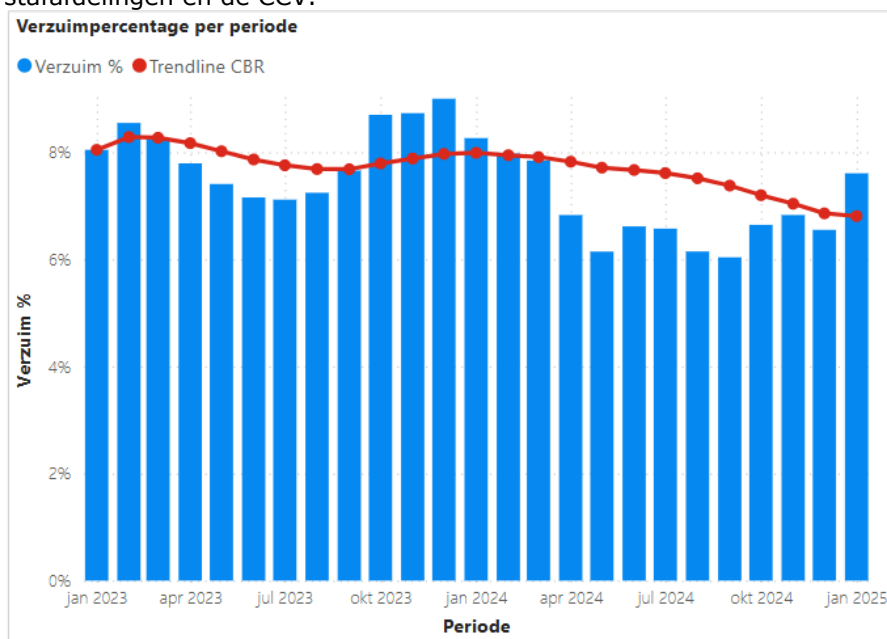
Bijlage 1: Aantallen medewerkers met vast en tijdelijk dienstverband

Bijlage 2: Kengetallen van het verzuimbeeld

Een gerichte uitspraak doen van de toekomstig redelijk te verwachte omvang van de opdracht is moeilijk. Het verzuim binnen het CBR en zeker ook binnen de divisies verschilt maar fluctueert ook sterk.

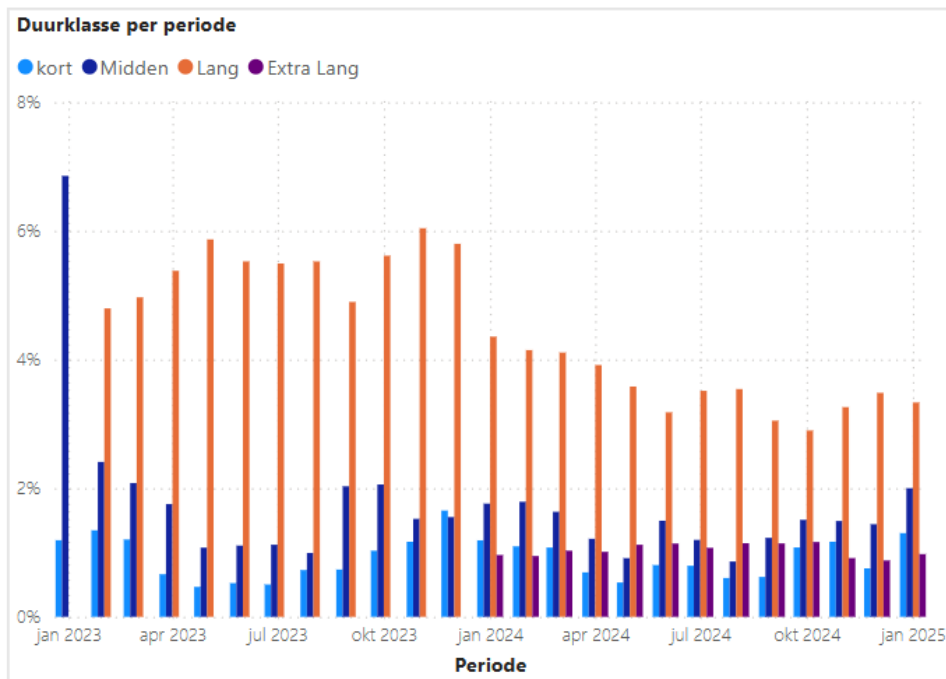
Kijkend naar historische cijfers kan gezegd worden dat het jaar 2021 (coronajaar) en de start van 2022 jaren waren met relatief weinig verzuim activiteiten en dit ziet met men ook terug in de (financiële) cijfers van die jaren. In 2022 werden de coronamaatregelen langzaam versoepeld na een harde lockdown. Uiteindelijk vervielen de laatste maatregelen in maart 2022. Dit ziet men ook terug in de verzuimcijfers vanaf januari 2022 en de daarna oplopende verzuimcijfers met bijbehorende kosten.

Daarnaast is het CBR als organisatie in de afgelopen jaren sterk gegroeid waardoor er meer medewerkers werkzaam zijn. De organisatie in zijn geheel is +/-30% gegroeid naar 1700+ personen. Voor een overzicht van het totaal van personeel per afdeling zie bijlage 1. Er is bij de afdelingen Rijvaardigheid en Theorie een hoger verzuim dan bij Rijgeschiktheid en de stafafdelingen en de CCV.



Het CBR als geheel is van een gemiddeld verzuimpercentage van 5,9% in april 2021 naar een verzuimpercentage van 6,8% gegaan CBR breed in januari 2025.

Hieronder treft u een overzicht van het aantal verzuimgevallen in de afgelopen jaren in absolute getallen. Dit zijn geen verzuimgevallen op FTE basis maar het zegt ook niets over de verzuimduur en verzuimklasse (kort verzuim, middellang verzuim, lang verzuim).



In bijlage 1 treft u cijfers van het totaal aantal medewerkers per afdeling en per locatie. In Bijlage 2 kunt u een verzuimrapportage van het jaar 2024 terugvinden.

2.1.4 Soort overeenkomst

Het CBR is voornemens om één raamovereenkomst af te sluiten met één (1) partij.

De overeenkomst die gesloten zal worden betreft een raamovereenkomst, waarbij er gebruik gemaakt kan worden van de modelovereenkomst ARVODI-2018.

De intentie is om een raamovereenkomst af te sluiten met een initiële looptijd van drie (3) jaar. Het CBR heeft de mogelijkheid om de raamovereenkomst onder dezelfde condities éénmaal te verlengen met maximaal één (1) jaar per verlenging. De totale looptijd van de raamovereenkomst kan dus maximaal vier (4) jaar bedragen.

3 Verloop marktconsultatie

3.1 Vorm

Dit marktconsultatiedocument dient als leidraad voor een mondelinge consultatie.

Voor deze marktconsultatie is gekozen voor een open marktconsultatie waarbij alle geïnteresseerde deelnemers uitgenodigd zullen worden. Graag zouden wij een interactieve mondelinge marktconsultatie willen faciliteren in de vorm van een plenaire groepsbijeenkomst. Vanuit het CBR zullen meerdere personen aanwezig zijn die vragen zullen stellen waarop alle deelnemers kunnen reageren.

Naast het stellen van vragen aan de markt wil het CBR ook zien wat actuele ontwikkelingen in de markt zijn. Wij vragen u niet om bedrijfsspecifieke processen of ideeën te opperen maar om een algemeen beeld te krijgen van trends en ontwikkelingen in de markt die op de CBR situatie goed van toepassing zouden kunnen zijn.

Voor deelnemers die wel specifieke informatie wensen te delen die niet plenair besproken kunnen worden zal een aparte ruimte beschikbaar zijn om vrijuit te kunnen spreken. U wordt verzocht aan het begin van de marktconsultatiedag kenbaar te maken indien u gebruik wil maken van de mogelijkheid tot het individueel spreken van een CBR medewerker.

U wordt vriendelijk verzocht om:

- Kennis te nemen van de in de marktconsultatieleidraad gedeelde (achtergrond)informatie **(bijlage 1 & 2)**;
- Goed te kijken naar de gestelde eisen van CIO Office requirements inzake de koppeling tussen het verzuimsysteem en de API **(bijlage 3)**.
- De te stellen vragen die gedurende de open marktconsultatie en de interactieve mondelinge sessie de revue zullen passeren **(bijlage 4)**.

4 Voorwaarden marktconsultatie

4.1 De spelregels

Ten aanzien van de marktconsultatie gelden de hiernavolgende bepalingen. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle genoemde bepalingen.

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure.
- Aan de consultatie kunnen geen rechten worden ontleend, noch zal deelname aan de consultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- Afzien van deelname aan de consultatie zal niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- Deelnemende partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- Deze marktconsultatie is geen aanbesteding of preselectie. Dit houdt in dat het CBR zich in een oriënterende fase bevindt en dat de uitwerking van een mogelijke aanbesteding nog in ontwikkeling is en nadere specificatie behoeven. Het CBR behoudt zich het recht voor om de verkregen informatie al dan niet en naar eigen inzicht te gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.
- Marktpartijen zijn niet verplicht mee te werken aan deze marktconsultatie;
- Het CBR neemt bij deze marktconsultatie passende maatregelen zodat ten tijde van de aanbesteding sprake is van een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
 - deelname aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende organisatie op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
- De informatie die door het CBR wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding.
- Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie zonder enig voorbehoud door het CBR mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding(en). Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Het CBR verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is.

4.2 Planning

De voorziene planning van de marktconsultatie is in onderstaande tabel aangegeven. Deze planning is nog indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het staat het CBR vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.

Mijlpaal	Datum
Publiceren van marktconsultatie	07-03-2025
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure	24-03-2025
Beantwoording vragen over de marktconsultatieprocedure	25-03-2025
Ontvangst deelname aanvraag	Vóór 24-03-2025
Plenaire groepsbijeenkomst (marktconsultatie)	26-03-2025 om 11.30 tot – 14.30
- Ontvangst	11.00 tot 11.30
- Plenair gesprek (met een broodje)	11.30 tot 13.30
- Afronding en mogelijkheid tot 1 op 1	13.30 tot 14.30
Afronden marktconsultatie en verslaglegging	Vóór 15-04-2025

4.3 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Uw contactpersoon tijdens de marktconsultatie is Rogier de Wilde. Communicatie verloopt via de berichtenmodule van Tendered. U kunt de berichtenmodule raadplegen voor (proces)vragen en/of opmerkingen over de marktconsultatie.

4.4 Wijze van aanmelden

Om deel te nemen aan de marktconsultatie kunt u zich op twee manieren aanmelden:

- Door een bericht te sturen via de berichtenmodule op Tendered;
- Door een email te sturen naar Rogier.de.wilde@cbr.nl

Aan de marktpartijen wordt gevraagd om u **aan te melden voor deelname** aan de marktconsultatie **voor 24-03-2025**.

4.5 Afronden marktconsultatie en verslag

Afsluitend stelt het CBR een geanoniseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit verslag wordt aan alle deelnemende partijen beschikbaar gesteld en wordt als bijlage toegevoegd bij de aanbestedingsdocumenten ten tijde van de aanbesteding.