

Marktconsultatie externe arbodiensten Gemeente Zwolle

1. Inleiding

De Gemeente Zwolle bereidt een aanbesteding voor de selectie van een nieuwe externe arbodienst voor de periode vanaf 1 januari 2026. In deze aanbesteding streven zij naar een toekomstbestendige en integrale aanpak van verzuimbegeleiding, preventie en duurzame inzetbaarheid.

Daarbij sluit Shared Service Centrum ONS (voortaan SSC ONS) aan bij deze aanbesteding. Zij streven in deze aanbesteding naar hetzelfde als gemeente Zwolle, ook per 1 januari 2026. Om een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden en innovaties in de markt, organiseert de gemeente een marktconsultatie. Dit document beschrijft de scope van de aanbesteding en de relevante vraagstukken waarop wij input vragen van marktpartijen.

Deze marktconsultatie is tevens een interessepeiling om inzichtelijk te krijgen welke partijen interesse hebben in deelname aan deze aanbesteding. We vragen hierin of er interesse is in:

- Deelname aan een traditionele aanbesteding
- Deelname aan een niet-traditionele aanbesteding met meer inspanning van beide kanten.

2. Doel van de marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel:

- Inzicht te krijgen in de mogelijkheden en ontwikkelingen binnen de arbodienstverlening.
- De haalbaarheid en uitvoerbaarheid van onze wensen en eisen te toetsen.
- De mate van interesse van marktpartijen te peilen.
- Praktische aandachtspunten en best practices uit de markt op te halen.
- Bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure op basis van de capaciteit en kunde van de markt.
- De capaciteit en beschikbaarheid van de markt inzichtelijk krijgen om de best passende aanbestedingsprocedure te selecteren.

De uitkomsten van de marktconsultatie kunnen leiden tot bijstellingen in de aanbestedingsdocumenten, maar hebben geen invloed op de uiteindelijke gunningsbeslissing.

3. Scope van de aanbesteding

De aanbesteding zal betrekking hebben op de volgende dienstverleningen:

- **Bedrijfsarts:** Advisering over verzuimbegeleiding en inzetbaarheid van medewerkers, inclusief de mogelijkheid om een Adviseur Arbeid & Gezondheid (AAG) in te zetten.
- **Bedrijfsmaatschappelijk werk:** Ondersteuning bij psychosociale problemen, werkdruk en conflictbemiddeling.
- **Externe vertrouwenspersoon:** Onafhankelijk aanspreekpunt voor medewerkers bij ongewenste omgangsvormen en integriteitskwesties.
- **Periodiek Medisch Onderzoek (PMO):** Preventieve medische onderzoeken en vitaliteitschecks om de gezondheid en inzetbaarheid van medewerkers te monitoren. SSC ONS heeft op dit moment nog

een overeenkomst lopen voor hun PMO, maar willen de optie hebben om in het vierde (4^{de}) contractjaar aan te sluiten bij de PMO die dan al bij gemeente Zwolle is geïmplementeerd

Daarnaast zijn er een aantal werkzaamheden waarvan beide Aanbestedende diensten niet zeker weten of deze noodzakelijk zijn. Deze optionele werkzaamheden zijn als volgt:

- **Arbeidsdeskundige:** ondersteuning bij en beoordeling voor medewerkers die langdurig in verzuim zitten. Werkzaamheden die niet benoemd zijn in de bovenstaande opsomming en die wel voortvloeien uit de verschillende diensten, zullen komen te vallen onder de Arbeidsdeskundige.

Het idee van de scope is om per dienstverlening één perceel uit te vragen, waarin voor beide Aanbestedende diensten het aantal verwachte uur (per week/maand/jaar) of jaarlijkse tarief op te vragen. Hierin willen wij voor de PMO de prijs in de eerste drie (3) jaar uitvragen voor alléén gemeente Zwolle en voor het vierde jaar voor beide, waarin deze dienst voor SSC ONS optioneel blijft.

De voorkeur gaat op dit moment nog uit naar een aanbieder die alle diensten (percelen) kan aanbieden, zodat integrale samenwerking mogelijk is. Echter, wij hopen middels deze marktconsultatie dat constructies naar voren komen waar de projectgroep nog niet op is gekomen, maar welke wel mogelijk zijn binnen de markt. Denk bijvoorbeeld aan een constructie waarin een hoofdaannemer samenwerkt met onderaannemers waarin de samenwerking goed wordt geborgd en de kwaliteit gewaarborgd blijft.

Hierbij is belangrijk om te benoemen dat deze aanbesteding niet alleen een interne samenwerking voor de Arbodienstverlening betreft per Aanbestedende dienst, maar ook een samenwerking tussen de Arbodienstverlener(s), gemeente Zwolle en SSC ONS. In deze overeenkomst willen beide partijen leren van de markt, maar ook van elkaar. Op deze manier van samenwerken blijft de Arbodienstverlening zich ontwikkelen in beide organisaties.

Gezien de afname ieder jaar niet zeker bij beide Aanbestedende diensten, is op dit moment het idee om een Raamovereenkomst af te sluiten met een maximale waarde die hoger ligt dan het beschikbare budget van dit moment. Het is bekend dat de markt de afgelopen jaren in prijs is toegenomen en om ook in de toekomst hierop in te kunnen spelen met deze overeenkomst, zal deze zekerheid ingebouwd worden.

De waarde van de overeenkomst over een looptijd van 4 jaar wordt op dit moment geschat op € 2.500.000, - voor alle dienstverleningen. Aan dit bedrag kunnen en mogen geen rechten ontleend worden.

4. Belangrijke thema's en vragen

Om de aanbesteding optimaal af te stemmen op de markt en behoeften van de gemeente, vragen wij marktpartijen om input op de volgende thema's:

A. Organisatie en werkwijze

Gemeente Zwolle heeft in het verleden gekampt met een reactieve manier van werken binnen de afdeling HR als het gaat om de Arbodienstverlening. De dienstverleningen lagen verspreid bij meerdere leveranciers,



de communicatie en samenwerking tussen de verschillende diensten was er nauwelijks en de cijfers rondom het verzuim (werkgerelateerd en niet-werkgerelateerd) nam toe. Hierdoor werd het lastig voor de gemeente om proactief in te spelen op trends en ontwikkelingen in zowel haar eigen cijfers als ontwikkelingen die beschikbaar zijn gekomen op de markt. Ondanks dat de afdeling waarin deze diensten belegd zijn (HR) vrij volwassen is als afdeling, lijken de externe diensten hierin niet volledig te zijn meegenomen. Middels deze aanbesteding wil gemeente Zwolle dit realiseren.

SSC ONS, ook gehuisvest in Zwolle, ziet een toename in het aantal personeel in haar personeelsbestand. Hierdoor zien zij ook dat de behoefte voor een professionaliseringsslag toeneemt. Op dit moment hebben zij een aantal andere (ondersteunende) dienstverleningen gezamenlijk met haar partners, waaruit zij veel positieve aspecten halen. Als (blijvend) groeiende organisatie kan zij meekijken bij hun (grotere) Partners en van en met hen leren en door ontwikkelen. Dit dus ook met de Arbodienstverlening. Door samen met gemeente Zwolle een contract aan te gaan, hoopt SSC ONS dat zij hun Arbodienstverlening kunnen professionaliseren en verder kunnen ontwikkelen met een van haar samenwerkingspartners.

Gezien de uitvraag vrij breed is en de markt door de jaren heen steeds meer ontwikkeld is, zijn de volgende vragen opgesteld op het gebied van Organisatie en Werkwijze:

- Welke samenwerkingsmodellen ziet u als meest effectief bij het ondersteunen van gemeenten en/of SSC's?
- Hoe kan een integrale aanpak tussen bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersoon en PMO effectief worden ingericht? Gekeken naar zowel per overheidsorganisatie als in de samenwerking onderling?
- Hoe organiseert u de samenwerking met leidinggevenden en andere deskundigen binnen het verzuim- en arbobeleid van de Aanbestedende diensten, denk aan afdeling HR/Personeelszaken?
- Hoe wordt de continuïteit van de inzet van bedrijfsartsen en andere professionals gewaarborgd, bijvoorbeeld bij ziekte, vakantie of langdurige afwezigheid?
- Beschikt u over een klachtenprocedure en hoe wordt deze procedure toegepast om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren?
- Binnen welke mogelijke constructies kunnen wij deze aanbesteding het beste uitvragen: heeft de markt voorkeur voor één hoofdaannemer die zelf onderaannemers regelt, moeten alle diensten met een aparte leverancier afgesloten worden of bestaat er een idee wat hier nog niet benoemd is?
- Hoe borgt u de kwaliteit en uniformiteit van de dienstverlening binnen een hoofdaannemer-onderaannemer constructie?
- Welke maatregelen neemt u om de samenwerking tussen hoofdaannemer en onderaannemers effectief en transparant te laten verlopen?
- Beschikt u over een providerboog en hoe wordt de kwaliteit binnen deze keten geborgd?
- Welke maatregelen kunnen wij treffen om de samenwerking correct, transparant en effectief te laten verlopen, wanneer wij alle diensten apart uitvragen?
- Welke op-/aanmerkingen heeft u nog voor ons met betrekking tot dit aspect?

Afsluitend op onderdeel A ziet zowel gemeente Zwolle als SSC ONS dat de visie, de invulling en de manier van werken binnen de Arbodienstverleningen erg kan verschillen per leverancier. Om de juiste match te vinden, dient bij publicatie goed afgewogen te zijn hoe wij de *samenwerking* voor ons zien, zodat Opdrachtgever én Opdrachtnemer met het juiste beeld de samenwerking aangaan. Ook willen wij voorkomen dat wij een uitvraag op de markt zetten die niet aansluit op wat er eigenlijk aangeboden wordt. Op basis van deze context luidt de vraag als volgt:

- *Kunt u (gedetailleerd) beschrijven vanuit welke visie op verzuim en inzetbaarheid u uw dienstverlening heeft ingericht? Hoe vertaalt deze visie zich in concrete maatregelen en werkwijzen binnen uw organisatie?*

B. Digitale ondersteuning & rapportages

- Welke innovatieve/technologische werkwijzen hanteert u binnen de arbodienstverlening? Denk hierbij aan VR-brillen, AI, biometrische metingen en andere ontwikkelingen die de werkzaamheden zoals benoemd in de scope nog beter uit laten voeren.
- Welke mogelijkheden zijn er binnen de markt om een koppeling te realiseren tussen het huidige systeem Youforce (systeem gemeente Zwolle en SSC ONS)? Of heeft u een alternatieve oplossing, die ook een gestroomlijnde samenhang kan realiseren, zonder een directe koppeling met Youforce?
- Hoe kan geborgd worden dat leidinggevend en HR tijdige en relevante verzuimrapportages ontvangen?
- Welke mogelijkheden zijn er voor online consultaties en eHealth oplossingen binnen de arbodienstverlening?
- Hoe kunnen data en trends binnen verzuim en preventie geanalyseerd en gerapporteerd worden?

SSC ONS wil een aparte inzage hebben over hun rapportages en hun data. Dat dit in één keer verzonden wordt naar Zwolle en ONS is geen probleem, maar de data moet zeker gescheiden worden van elkander. Echter, door de personele omvang voorzien de verantwoordelijken van de Arbodienstverlening binnen ONS dat informatie mogelijk te herleiden valt waar dat niet mag.

De volgende vragen zijn daarom namens SSC ONS opgesteld:

- Hoe kan u, de markt, een goed datafundament neerzetten die in lijn ligt met de data van gemeente Zwolle en waarop de komende jaren op doorgebouwd kan worden, gezien de groei die SSC ONS door zal maken in personele aantallen de komende jaren?
- Hoe kan geborgd worden dat de data gebruikt kan worden voor SSC ONS in de aan te besteden overeenkomst, zonder dat deze informatie op de data aan sich direct te herleiden is naar een personeelslid?

Afsluitend over heel aspect B:

- Welke op-/aanmerkingen heeft u nog voor ons met betrekking tot dit aspect?

C. Beschikbaarheid en servicelevels

- Welke doorlooptijden hanteert u voor verzuimbegeleiding en interventies?
- Wat is uw ervaring met het bieden van een regionale bezetting binnen gemeenten?
- Welke KPI's en servicelevels hanteert u voor tijdige en effectieve dienstverlening?
- Hoe gaat u om met piekbelasting en fluctuerende vraag naar uw diensten?
- Wat zijn de reactietijden voor spoedconsulten of urgente casussen?
- Welke op-/aanmerkingen heeft u nog voor ons met betrekking tot dit aspect?

D. Preventie en duurzame inzetbaarheid

- Welke preventieve programma's kan de markt bieden om verzuim te verminderen?
- Hoe kan de markt ondersteunen bij leidinggevenden bij het vroegtijdig signaleren van gezondheidsproblemen die kunnen leiden tot (langdurig) verzuim? Denk bij gezondheidsproblemen aan werk/privé-balans, werkdruk, psychosociale arbeidsangst, enzovoorts.
- Hoe kan de arbodienst bijdragen aan een effectief vitaliteitsprogramma bij gemeente Zwolle en welke mogelijkheden zijn er om deze ook in mindere mate door te voeren naar SSC ONS, zodat zij deze later (bij groei in personele omvang) deze geleidelijk aan kunnen implementeren?
- Welke specifieke interventies biedt u op het gebied van mentale gezondheid en werkdruk?
- Welke op-/aanmerkingen heeft u nog voor ons met betrekking tot dit aspect?

E. PMO en gezondheidschecks

- Welke best practices heeft u met het uitvoeren van driejaarlijkse PMO's binnen gemeenten?
- Hoe worden de resultaten van het PMO vertaald naar praktisch advies?
- Welke aanvullende gezondheidsonderzoeken biedt u aan naast standaard PMO's?
- Hoe kunnen PMO-resultaten bijdragen aan een duurzame inzetbaarheidsstrategie?
- Op welke manier kan de markt invulling geven aan het omzetten van de uitslagen van het PMO naar bruikbare data die inspelen en signaleren op het verzuim per aanbestedende dienst? Denk aan risicogerichte gezondheidschecks.
- Welke op-/aanmerkingen heeft u nog voor ons met betrekking tot dit aspect?

F. Aanbestedingsprocedure

Gekeken naar de complexiteit en omvang van de opdracht (met name door de integrale benadering en uitnutting van de overeenkomst over twee verschillende organisaties in één aanbesteding), overweegt het projectteam om deze aanbesteding een niet-traditionele vorm van aanbesteden toe te passen. Echter, voordat het projectteam hierover wat wil besluiten willen zij weten:

- Is uw organisatie bekend met een niet-traditionele vorm van aanbesteden en wat zijn uw positieve én negatieve ervaringen?
- Heeft u de kennis/ervaring om in te schrijven op een traditionele aanbesteding? En voor een niet-traditionele aanbesteding?



- Wat wilt u vooraf meegeven gekeken vanuit uw kennis/ervaring waarop wij, de Aanbestedende diensten, op moeten letten bij het publiceren van de stukken (traditioneel en niet-traditioneel)
- Wat wilt u vooraf meegeven gekeken naar uw capaciteit om het mogelijk te maken voor de markt om wel in te schrijven aan een niet-traditionele aanbesteding.
- Welke op-/aanmerkingen heeft u nog voor ons met betrekking tot dit aspect?

5. Deelname en planning

Wij nodigen alle geïnteresseerde partijen uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie. Deelname kan op de volgende manieren:

- **Schriftelijke reactie:** U kunt uw input schriftelijk indienen via TenderNed. In Bijlage I – Invulformulier (apart meegezonden) is een opzet neergezet die u mag gebruiken. Indien u een eigen format wil indienen is dit mogelijk, mits deze duidelijk één-voor-één op alle beantwoorde vragen ingaat. Er zit geen maximum aan het aantal bladzijden wat u in mag dienen. U mag bijlagen toevoegen ter verduidelijking of beantwoording van vragen.
- **Vragen stellen:** Alle communicatie ten behoeve van de vragen geschiedt digitaal via TenderNed, Vraag en Antwoord. Deze vragenronde is ingebouwd om Inschrijvers de kans te geven wedervragen te stellen over de gestelde vragen door Aanbestedende dienst. Informatie-uitwisseling vindt uitsluitend via dit aanbestedingsplatform plaats. Anders gestelde vragen neemt Aanbestedende dienst niet in behandeling.

De volgende werkwijze wordt gehanteerd voor het stellen van de vragen:

- Aanbestedende dienst beantwoordt slechts de vragen die overeenkomstig de bovengenoemde werkwijze ingediend worden;
- Elke vraag kan direct gesteld worden; Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen.
- Alle vragen worden in één keer beantwoord op 14 april 2025
- **1-op-1 Gesprekken:** Op basis van de schriftelijke reacties kan de gemeente uitnodigingen versturen voor verdiepende gesprekken.

Let op: benoemd duidelijk in uw schriftelijke reactie dat u wel geïnteresseerd bent om een verdiepend gesprek.

Indien er meer partijen geïnteresseerd zijn dan wat mogelijk is om aan gesprekken te houden, bepaald Aanbestedende dienst met welke partijen zij een toelichtend gesprek willen voeren. Dit geeft de desbetreffende partijen géén oneerlijke voordelen ten opzichte van de te publiceren aanbesteding. De gesprekken worden opgenomen en naderhand alleen gebruikt worden om de aanbestedingsstukken te bereiken op de inhoud.



6. Tijdelijk marktconsultatie

- **Publicatie marktconsultatie:** 19/20 maart 2025
- **Deadline voor vragen stellen:** 9 april 2025, 14:00
- **Publiceren antwoorden op vragen:** uiterlijk **16 april 2025**
- **Deadline voor schriftelijke reacties:** Woensdag 23 april, 14:00
- **1-op-1 gesprekken (indien van toepassing):** 13 mei 2025
- **Verwerking uitkomsten en aanpassing aanbestedingsdocumenten:** bij publicatie van de aanbesteding zal er een samenvatting met (geanonimiseerde) antwoorden meegestuurd worden.

7. Contactinformatie

Voor vragen over deze marktconsultatie kunt u contact opnemen met: Jur Dekker, inkoopadviseur SSC ONS via de Vraag en Antwoord module op TenderNed.