

1^e Nota van Inlichtingen



Europese aanbesteding voor Arbodiensten

Referentie: ZMARBO25



interconfessioneel
voortgezet onderwijs

Aanvullende informatie

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 20 mei 2025 (1 dag later dan gepland).

In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt. De planning zal hierdoor iets gewijzigd worden:

NOTE:

In de planning in het aanbestedingsdocument staat beschreven dat de interviews plaatsvinden op 23 en 24 juni 2025. De interviews zullen plaatsvinden op **24 en 25 juni 2025**.

Omdat de beantwoording van de 1^e Nota van Inlichtingen een dag later gepubliceerd is dan gepland zal de uiterste termijn voor het indienen van vragen ten behoeve van de 2^e Nota van Inlichtingen verplaatst worden. Vragen ten behoeve van de 2^e Nota van Inlichtingen kunnen tot uiterlijk **maandag 26 mei 2025, 10:00 uur** gesteld worden via TenderNed. De publicatie van de beantwoording van de 2^e Nota van Inlichtingen blijft staan op vrijdag 30 mei 2025.

De planning wordt daarmee:

§ 2.2.2 en 2.2.3	Uiterste termijn voor indienen vragen 2 ^e NvI.	26 mei 2025 uiterlijk 12:00 uur
§ 2.2.2 en 2.2.3	Beantwoording vragen 2 ^e NvI.	30 mei 2025
§ 2.4	Uiterste (fatale) termijn voor indienen inschrijving.	12 juni 2025 Uiterlijk 12.00 uur
§ 2.4	Openen inschrijving(en).	12 juni 2025 Vanaf 12.01 uur
	Beoordeling.	Vanaf 12 juni 2025
	Interviews live op locatie ZAAM, Inschrijvers dienen hier alvast rekening mee te houden.	24 en 25 juni 2025
§ 5.4	Bekendmaken voorgenomen gunningsbeslissing.	1 juli 2025
§ 5.4	"Standstill-termijn" (tenminste 20 kalenderdagen).	20 kalenderdagen na bekendmaking gunningsbesluit/ afwijzing.
	Start verificatie/ kennismaking/ kick-off.	Direct na bekendmaking voorgenomen gunningsbesluit.
§ 5.5	Definitieve gunning, start raamovereenkomst, onboarding, start implementatie.	Vanaf 1 september 2025
	Ingangsdatum live-gang en startdatum	1 januari 2026

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 (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Als bijlage bij deze nota van inlichtingen is de PowerPoint zoals getoond op 8 mei 2025 tijdens de kennismaking toegevoegd.

Vraag	Betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
1.	Leidraad pagina 6	Zaam hecht waarde aan persoonlijk contact tussen medewerker en arbodienst en geeft de voorkeur aan een beoordeling zonder inzet van AI-tools. Ons vroeg interventieteam, bestaande uit artsen, voert het eerste contact echter telefonisch. Alle vervolgspraken vinden fysiek plaats. Gaan jullie akkoord met deze werkwijze, waarbij het eerste contact telefonisch plaatsvindt?	Telefonisch contact met een mens is een vorm van persoonlijk contact en is daarmee ook akkoord.
2.	PvE 9	Jullie wensen voorafgaand aan het MDO een rapportage waarbij oa een analyse over de cijfers is. Welke cijfers ontvangen wij van ZAAM en op welke termijn?	Inschrijver wordt gevraagd zelf aan te geven welke cijfers zij wenst en ZAAM zal dan beoordelen of zij deze cijfers beschikbaar heeft en op welke termijn. In de tweede NVI kan vragensteller hier een explicietere vraag over stellen.
3.	Algemeen	Krijgt belangstellende te maken met enkele contactpersonen (centraal) of per school 1 of meerdere aanspreekpunten?	De bedoeling is 1 contactpersoon per school, maar bij een grote school kan de betreffende directeur een teamleider vragen om ook contacten te hebben.
4.	Algemeen	Bij welke functies is het ziekteverzuim hoog?	Het verzuim is iets hoger onder het onderwijsondersteunend personeel, maar het verschil is verwaarloosbaar.
5.	Algemeen	Welke top 3 oorzaken van verzuim? In geval van hoge werkdruk: waardoor wordt die ervaren hoge werkdruk veroorzaakt?	Deze informatie is niet beschikbaar.
6.	Algemeen	Kunt u aangeven wat de meldingsfrequentie is?	1,45 over een periode van 12 maanden.
7.	Algemeen	Kunt u aangeven wat het aantal langdurige dossiers is?	Inschrijver dient uit te gaan van 15,1 fte (courante) gegevens vanuit Afas).
8.	Algemeen	Is een vangnet- of een maatwerkregeling van toepassing op deze aanbesteding?	ZAAM heeft een overeenkomst met Acture voor de vangnetregeling.
9.	Leidraad, pagina 6	Wat is het doel van het MDOV (multidisciplinair overleg verzuim) per school? Gaat dat over casuïstiek of meer over thema's? Welke opvolging geeft de school vervolgens aan het MDOV?	Dat kan per school verschillen of de behoefte aan het bespreken van casuïstiek groot is of er juist meer behoefte is aan het bespreken van een thema. De verschillende scholen zitten in een verschillende fase van ontwikkeling.

10.	Leidraad pagina 6	U geeft aan geen gebruik te willen maken van AI tools of andere digitale omgevingen. Wat maakt dat u daar op tegen bent? De mogelijkheid van de inzet van een digitale triage tool gaat niet ten koste te gaan van persoonlijk contact maar zorgt dat wij (persoonlijke)zorg inzetten op het moment dat het nodig is en afwachten daar waar dat kan. Wilt u een dergelijke werkwijze in overweging nemen?	De organisatie vraagt om een persoonlijke benadering/aanpak. Ter ondersteuning mag het wel ingezet worden, maar niet als primair middel.
11.	Leidraad pagina 8	Doet iedere school binnen de stichting actief mee aan het preventief en re-integratiebeleid (m.a.w. is er 1 ZAAM beleid waar wij op aansluiten, of komt er beleid 'per school')?	Er is een corporate beleid in ontwikkeling i.s.m. Falke & Verbaan maar de school is zelf verantwoordelijk.
12.	Leidraad, pagina 11	Levensfasebewust personeelsbeleid: in hoeverre biedt ZAAM voorzieningen aan waar medewerkers zelf gebruik van kunnen maken en waar belanghebbende naartoe kan verwijzen c.q. aan kan bijdragen?	Medewerkers hebben jaarlijks de beschikking over een persoonlijk vitaliteitsbudget à €300,00 en een professionaliseringsbudget à €600,00 wat ingezet kan worden voor dergelijke activiteiten.
13.	Leidraad, pagina 15	Rapportages en verzuimanalyses: Inschrijver zet voor het maken van verzuimanalyses de Arbeids- en Organisatiedeskundige in. Om een goed beeld te krijgen: verwacht u van inschrijver gescheiden verzuimanalyses per school (en bestuursbureau)?	In de beantwoording van open vraag 5 kan inschrijver laten zien op welke wijze ze hier invulling aan gaat geven.
14.	Prijzenblad regel 18	Welke functionaris bedoelt u met Taakgedelegeerde (met medisch oordeel)?	Dat is een taakgedelegeerde die medisch mag oordelen.
15.	Prijzenblad verzuimpreventie en Bijlage 6 open vraag 3	U vraagt om op het prijzenblad verzuimpreventiekosten in te vullen voor het 1e en het 2e jaar. Bij het lezen van de open vraag 3 lijkt het of u hiermee bedoelt de inzet van de arts en de praktijkondersteuner bedrijfsarts voor de verzuimbegeleiding. Klopt deze aanname? Zo niet kunt u dan verduidelijken wat u precies bedoelt?	Dit betreft alle aangeboden diensten mbt preventie van verzuim (buiten de spreekuren om die vallen onder verzuimbegeleiding) zoals inschrijver deze beschrijft in de beantwoording van open vraag 3 uit bijlage 6.
16.	Prijzenblad	Klopt onze aanname dat kosten er dubbel opgenomen zijn? Zowel in regel 4 als ook in de regels 16 t/m 20 en	Nee, na rij 16 betreft het alle diensten NA een verzuim melding, regel 4 en regel 5 betreffen de diensten ter voorkoming van de verzuimmelding.

		22. Kunt u anders aangeven welke kosten u bij regel 4 verwacht?	
17.	Bijlage 6 open vraag 3	U vraagt om absolute getallen. Gezien alle ontwikkelingen (maatschappelijk) is het niet mogelijk om absolute getallen te leveren. Wel kunnen wij een indicatie afgeven van in te zetten uren. Bent u het hier mee eens?	Nee, een indicatie is te vaag. Het gaat om absolute getallen, wat is de concrete investering.
18.	Programma van eisen, eis 9	Kwartaalrapportage: Verwacht u een kwartaalrapportage per school separaat opgeleverd?	In ieder geval een jaarlijkse rapportage per school. Indien mogelijk is een kwartaalrapportage per school gewenst. Indien niet mogelijk een kwartaalrapportage voor de hele stichting.
19.	Programma van eisen, eis 13	Belangstellende meent dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zij, als arbodienstverlener, niet kan worden aangemerkt als verwerker en derhalve niet verplicht is tot het onverwijld melden van datalekken. Belangstellende stelt als verwerkingsverantwoordelijke zij zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast, verwerkt persoonsgegevens op basis van een wettelijke taak en baseert haar adviezen, onderzoeken en analyses op eigen informatie. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onderschrijft dit standpunt van belangstellende. Deelt u onze mening? Zo ja, bent u dan bereid deze eis aan te passen op het gebied van de verplichting tot het onverwijld melden van datalekken?	Deze vraag zal in de tweede nota van inlichtingen worden beantwoord.
20.	Concept Raamovereenkomst, Algemeen	Een schriftelijke overeenkomst tussen een werkgever en een arbodienstverlener over arbodienstverlening wordt ook wel een 20.contract' 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	Zoals vragensteller zelf schrijft is deze verplicht en zal een onderdeel vormen van de raamovereenkomst. Er mogen alleen geen voorbehouden in staan ten opzichte van deze aanbesteding en zal daarop getoetst worden. Omdat het een verplichting is heeft het geen meerwaarde om (net als veel meer verlichtingen) op te nemen in deze aanbesteding.

		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 Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst aan de toepasselijke wetgeving te laten voldoen.	
21.	Concept Raamovereenkomst, art. 2, lid 2	In de uiteindelijke rangorde volgorde komt de nota van inlichtingen op de 2e plaats (na de Raamovereenkomst). In de nota van inlichtingen kunt u echter wijzigingen en/of aanvullingen op deze Raamovereenkomst en de algemene voorwaarden toestaan. Kunt u dan toezeggen dat u dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen in de definitieve versie van deze Raamovereenkomst zult verwerken?	Uiteraard.
22.	Concept Raamovereenkomst, art. 3, lid 1	Belangstellende ziet graag dat beide partijen een algemene en ongeclausuleerde bevoegdheid krijgen om de Raamovereenkomst gedurende de initiële looptijd van 3 jaar tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van bijvoorbeeld 6 maanden. Bent u bereid om dit zo overeen te komen?	Dat is mogelijk, maar alleen met een <u>wederzijdse</u> opzeggingsbevoegdheid met een opzegtermijn van 12 maanden.
23.	Concept Raamovereenkomst, art. 7, lid 9	Bent u het met belangstellende eens dat de bijlagen geen nummers hebben maar letters, zie artikel 2 lid 1.	Dat is correct, met uitzondering van bijlage B zoals verwoord in artikel 2.1.

24.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, algemeen	Daar belangstellende geen zaken levert, gaat zij er van uit dat alleen de Algemene voorwaarden Diensten van toepassing zijn. Deelt u haar standpunt?	Dat is correct.
25.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 6, lid 1	Bent u bereid onder derden niet de groepsmaatschappijen van belangstellende te verstaan, dit verzoek geldt ook voor artikel 14?	Vragensteller stelt een te ruime vraag en kan daarmee niet bindend positief beantwoord worden.
26.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 6, lid 5	Bent u bereid dit artikel in casu buiten toepassing te verklaren?	Als vragensteller hier mee doelt op het onderdeel diensten is dat akkoord.
27.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 8, lid 1	Bent u het met belangstellende eens dat haar dienstverlening zich niet leent tot goedkeuring dan wel toetsing, zie ook artikel 12 lid 2?	Neen, als werkzaamheden (verrichtingen bijvoorbeeld) niet zijn uitgevoerd kan het niet zo zijn dat een Opdrachtgever daar wel voor moet betalen.
28.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 10, lid 1	Belangstellende werkt ook met zzp'ers, is dat akkoord?	Dat is ook akkoord.
29.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 11, lid 3	Bent u bereid hierover eerst nog overleg te voeren?	Dat is logisch en akkoord.
30.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 25, lid 1	Belangstellende is goed verzekerd maar wenst haar aansprakelijkheid graag als volgt te beperken: 1. Bent u bereid de aansprakelijkheid per gebeurtenis nader te beperken tot per gebeurtenis het bedrag dat Opdrachtnemer in de twaalf maanden	1. Dat is akkoord. 2. Dat is akkoord. 3. Dat is akkoord. 4. Dat is niet akkoord, dit is te ruim geformuleerd.

		voorafgaand aan de datum van aansprakelijkstelling aan u in rekening heeft gebracht? 2. 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? 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? 4. Belangstellende wenst de tussen Partijen overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid de eventuele verplichtingen tot vrijwaring omvatten. Bent u hiertoe bereid?	
31.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 25, lid 3	Belangstellende overlegt indien gewenst liever een verzekeringscertificaat in plaats van de polis. Is dat akkoord?	Dat is ook akkoord.
32.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 25, lid 4	Belangstellende heeft wel een eigen risico, maar dat schaaft u niet. Is dat dan wel akkoord?	Dat is ook akkoord.
33.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 26, lid 1	Bent u bereid eerst nog wel een ingebrekestelling te sturen?	Dat is akkoord.
34.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en	Opdrachtnemer dient reeds in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog overeen te komen	Dat is akkoord.

	diensten Zaam, art. 26, lid 2	dat een eventueel door Opdrachtgever ontvangen boete voor haar rekening komt. Opdrachtgever kan immers Opdrachtnemer aansprakelijk blijven stellen. Bent u bereid om het gedeelte over de boete buiten toepassing te verklaren?	
35.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen en diensten Zaam, art. 27, lid 2	Bent u bereid kortstondige ziekte van maximaal 3 dagen wel onder overmacht te verstaan?	Dat is akkoord.
36.	Bijlage 6 Kwaliteit ZMARBO25, pagina 9, 6.1 onder open vraag 5	U schrijft: 'Inschrijver dient voorgaande in op maximaal 10 pagina's A4 totaal.' Klopt onze aannname dat u hier uitsluitend refereert naar de beantwoording van open vraag 5?	Dat is correct.
37.	Bijlage 6, Kwaliteit ZMARBO25, pagina 6, open vraag 3	U schrijft: 'Inschrijver dient te beschrijven op maximaal vijf pagina's A4 op welk niveau (kwantitatief, ofwel hoeveel mensen en kwalitatief) eerste lijn en tweede lijn Inschrijver in het werkgebied van de Opdrachtgever gaat inzetten met een omschrijving van en transitie in twee jaar (de kosten voor de inzet verzuimpreventie is op het prijzenblad ingevuld).' Wat bedoelt u met eerste lijn en tweede lijn: bedoelt u daarmee eerst jaar en tweede jaar? Of bedoelt u preventie en verzuim?	Dit is een verschrijving, dit moet zijn: <i>'Inschrijver dient te beschrijven op maximaal vijf pagina's A4 op welk niveau (kwantitatief, ofwel hoeveel mensen en kwalitatief) Inschrijver in het werkgebied van de Opdrachtgever gaat inzetten met een omschrijving van en transitie in twee jaar (de kosten voor de inzet verzuimpreventie is op het prijzenblad ingevuld).'</i> <i>En dan dus inzet in het eerste jaar en inzet in het tweede jaar.</i>
38.	Bijlage 6, Kwaliteit ZMARBO25, pagina 8, open vraag 4	Het eerste spreekuur vindt plaats met de taakgedelegeerde, staat u er voor open dat deze voorafgaand aan het spreekuur contact opneemt met de leidinggevende?	Als dat persoonlijk is (evt telefonisch) is dat ook akkoord.
39.	Bijlage 6, Kwaliteit ZMARBO25,	Verwacht u dat dat bij ieder spreekuur vooraf overleg is vanuit opdracht nemer met de leidinggevende en kunt u aangeven hoe dit zich verhoudt tot het eigen regie model wat u voor ogen heeft?	Opdrachtgever gaat hier niet de eigen antwoorden beschrijven. Inschrijver dient juist zelf te beschrijven hoe zij denkt hier een invulling aan te geven.

	pagina 8, open vraag 4		
40.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25, pagina 39, 4.2	De prijzen dienen het eerste jaar van de nieuwe raamovereenkomst vast te liggen. Daarna mogen de prijzen en tarieven jaarlijks als volgt worden aangepast: jaarlijks per 1 januari van het kalenderjaar (eerste keer op 1 januari 2027), conform het meest recente basisjaar index CBS "categorie 78 prijsindex diensten" zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Op dit moment van schrijven is het indexeringspercentage voor het jaar 2026 nog niet bekend. Om te voorkomen dat wij een prognose van de indexatie voor 2026 in onze prijzen moeten opnemen, adviseren wij het Opdrachtnemer toe te staan om diens tarieven per 1-1-2026 te indexeren. Zeker gezien de huidige geopolitieke situatie in de wereld met bijbehorende onzekerheden en oplopende inflatie zou het opnemen van een prognose een dure oplossing voor Opdrachtgever kunnen zijn. Wij hebben sterke voorkeur voor een eerlijke en transparante tariefstelling. Staat u ons toe de tarieven per 1-1-2026 te indexeren en daarna jaarlijks per 1 januari?	Nee. De dienstverlening start pas in 2026 en zal niet op voorhand al aan een index worden gekoppeld.
41.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25, pagina 38, 4.2	U staat Opdrachtnemer toe te indexeren volgens de index CBS "categorie 78 prijsindex diensten". Inschrijver indexeert jaarlijks de 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. Gaat u hiermee akkoord?	Neen.
42.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25, pagina 10, 1.3	U schrijft: 'De scope van de huidige dienstverlening bestaat uit beschikbare bedrijfsartsen (op locatie van ZAAM en op een externe locatie) en een verzuimdesk.' We maken u erop attent dat momenteel ook met 2 BIG geregistreerde verpleegkundigen als taakgedelegeerde	Vragensteller dient bij het indienen van de inschrijving dit juist te beantwoorden aan de hand van open vragen uit bijlage 6.

		wordt gewerkt. Het is voor ons belangrijk om in taakdelegatie te (blijven) werken; staat u dit toe?	
43.	Algemene inkoopvoorwaarden, pagina 10, artikel 25.4	Wij kunnen niet akkoord gaan met de zin "Het eigen risico alsmede een zogenaamde "opzichtclausule" dient in de te sluiten verzekering uitgesloten te zijn." en vragen deze te schrappen. Een opzichtclausule is gangbaar bij bouwbedrijven hetgeen wij duidelijk niet zijn, wij zijn een arbodienstverlener. Daarnaast is een eigen risico in een aansprakelijkheidsverzekering gangbaar in onze branche en is het bedrag van ons eigen risico marktconform; dit is een bedrag dat wij zonder problemen kunnen dragen. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
44.	Algemene inkoopvoorwaarden, pagina 10, artikel 25.1 en 25.2 en 28.1 en 28.2	Voor belangstellende is er een noodzaak de aansprakelijkheid en vrijwaring te beperken. Een onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring geeft namelijk te hoge financiële en niet te verzekeren risico's, waardoor artikelen 25.1 en 25.2 van de Algemene voorwaarden een beletsel vormen om in te schrijven. · Onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring is niet verzekerbbaar; · Er wordt geen beperking genoemd voor de hoogte van de aansprakelijkheid hetgeen in onze branche gebruikelijk is. Voor ons is een 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 25.1 en 25.2 en de vrijwaringsartikelen van 28.1 en 28.2? 1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer. 2. Voor overige gevallen is Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk voor:	De beperking treft vragensteller aan in de raamovereenkomst, hier is al in voorzien.

		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; 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 € 500.000 (zegge vijfhonderdduizend 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. 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. 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.	
--	--	--	--

		4. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor schade ten aanzien van sociale premies en intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden ter zake schade door deze derden geleden ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door de Opdrachtnemer van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Diensten of Goederen van de Opdrachtnemer, tot het maximum bedrag in de aansprakelijkheidsbepaling.	
45.	Algemene inkoopvoorwaarden, pagina 10, artikel 25.3	Wij beschouwen onze verzekeringspolissen als bedrijfsgevoelige informatie. Gaat u akkoord met het overleggen van een verzekeringscertificaat dat de omvang en dekking van de verzekerde bedragen aantoont?	Dat is ook akkoord.
46.	Algemene inkoopvoorwaarden, pagina 10, artikel 25.3	"2. Onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige wettelijke rechten voortvloeiend uit een toerekenbare tekortkoming, is Opdrachtgever gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete van 1% per dag vanaf de dag van het verzuim, met een maximum van 30% van het door Opdrachtgever in verband met de dienstverlening te betalen bedrag." Opdrachtnemer dient in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast ook nog een (forse) contractuele boete overeen te komen (artikel 26.2). Dit past ook niet bij het door ons gewenste partnerschap. Bent u bereid om dit artikel te laten vervallen?	Dat is akkoord.
47.	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 26. Tekortkoming artikel 2	Aanbieder kan niet instemmen met een boete. Dat is wat ons betreft geen goede basis voor een partnership. Is ZAAM bereid deze te verwijderen?	Dat is akkoord.

48.	Prijzenblad	Klopt de aanname dat de tarieven voor de dienstverlening B4 en B5 ook het tarief per maand betreft?	Dat is geheel correct.
49.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25 pagina 6	Spreekuren met een (bedrijfs)arts zijn in beginsel altijd persoonlijk, alleen wanneer het niet anders kan (na overleg met de betreffende leidinggevende) online, maar altijd in de buurt (maximaal 25 KM en goed bereikbaar per openbaar vervoer) van de betreffende ZAAM-locatie en per openbaar vervoer goed bereikbaar Inschrijver heeft een spreekuurlocatie in Diemen. Is dat akkoord voor Zaam? Daarnaast biedt Inschrijver de mogelijkheid om spreekuur te houden op klantlocatie. Heeft Zaam hiervoor een ruimte beschikbaar die voldoet aan de wettelijke vereisten voor een spreekkamer, of gaat de voorkeur uit naar een spreekkamer van de Arbodienst?	Vragensteller dient bij het indienen van de inschrijving dit juist te beantwoorden aan de hand van open vraag 4 uit bijlage 6.
50.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25 pagina 7	Ondersteuning en eventuele advisering casemanagement bij complexe re-integratietrajecten. Inschrijver werkt met de inzet van een casemanager die als procesregisseur de te zetten WvP stappen bewaakt en zowel aan leidinggevenden als medewerkers advies verstrekt om herstel te bevorderen, niet alleen bij de complexe trajecten, maar bij alle trajecten. Staat Zaam open voor dit casemanagementmodel?	ZAAM is nieuwsgierig naar dit model als onderdeel van de dienstverlening passend bij de gedane uitvraag (ofwel inschrijver beantwoordt dit aan de hand van de gestelde vragen in bijlage kwaliteit).
51.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25 pagina 8	Opdrachtnemer dient, op basis van verrichtingen, de volgende dienstverlening te kunnen uitvoeren: Inzet arbeids- en organisatiepsycholoog en andere psychologische diensten (op advies van de bedrijfsarts), uitvoeren van PMO/PAGO/Health checks. Inschrijver zet psychologische diensten en PMO/PAGO in via de providerboog en die inzet geschiedt op basis van offerte, niet op basis van verrichtingen. Is dat akkoord?	Dat is akkoord, maar conform de ingediende tarieven.

52.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25 pagina 8	Mobiliteitsdiensten (2e spoor re-integratie) vallen buiten scope van de opdracht. Inschrijver is gewend deze interventie in te zetten via de eigen providerboog. Hoe heeft Zaam 2^e spoor georganiseerd?	ZAAM heeft een eigen providerboog conform de eisen uit de Wet verbetering poortwachter.
53.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25 pagina 9	Het casemanagement ligt bij de leidinggevende. Inschrijver ziet dat in de praktijk een volledig eigen regiemodel niet goed werkt. De span of control van leidinggevend is hoog en zij hebben het vaak te druk om verzuimbegeleiding naast hun overige taken erbij te doen. Uit onze ervaring door een recente samenwerking met Zaam zien we temeer in het oplopende verzuimcijfer dat de school baat heeft bij een meer intensieve vorm van arbodienstverlening, middels de inzet van een specialistische casemanager die leidinggevend ondersteunt in de verzuimbegeleiding. Inschrijver biedt niet enkel spreekuurcapaciteit aan middels artsen en POB-ers en een verzuimdesk zoals de huidige leverancier, wij werken standaard met een casemanager die de leidinggevende ondersteunt in het verzuimproces. De casemanager komt bij ons model in beeld vanaf 14 dagen verzuim of wanneer verzuim uit de triage blijkt langdurig van aard te kunnen zijn. Staat Zaam open voor dit dienstverleningsmodel?	Het is aan inschrijver om in de inschrijving te beschrijven hoe zij invulling gaat geven aan verzuimpreventie en verzuimbegeleiding. Zie bijlage 6 van de aanbestedingsdocumenten.
54.	Aanbestedingsdocument ZMARBO25 pagina 40	In geval van no-show op een spreekuur mag een bedrag van maximaal € 250,- exclusief BTW per medewerker per voorval in rekening worden gebracht Inschrijver brengt de no-show in rekening obv de gereserveerde tijd bij de arts, per spreekuur verschilt dat, en we rekenen hiervoor het uurtarief van de arts en de daadwerkelijke kosten. Meestal blijft dit onder de 250 euro, echter de daadwerkelijke gemiste tijd wordt doorbelast. Is dat voor Zaam akkoord?	Als het de € 250,- niet overstijgt is dat akkoord.

55.	Programma van eisen pagina 2	Door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsartsen zijn BIG-geregistreerd (in geval van taakgedelegeerden met functie waarvoor BIG-registratie nodig is) en handelen volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Bedrijfsartsen. Een (nog) niet geregistreerde bedrijfsarts werkt altijd onder de verantwoordelijkheid van een geregistreerde bedrijfsarts. Het aanvullend inzetten van een arts in opleiding is alleen na uitdrukkelijke (schriftelijke) goedkeuring van de Opdrachtgever mogelijk. Inschrijver werkt met AIOS en ANIOS artsen die onder supervisie van de bedrijfsarts gewoon spreekuur kunnen houden. Zij hebben al een opleiding voltooid tot basisarts en zijn BIG geregistreerd. Enkel inzet van bedrijfsartsen kunnen wij niet garanderen, daar wij ook werken met AIOS en ANIOS. Is dat akkoord?	Het is aan inschrijver om in de inschrijving te beschrijven hoe zij invulling gaat geven aan verzuimpreventie en verzuimbegeleiding. Zie bijlage 6 van de aanbestedingsdocumenten.
56.	Prijzenblad	Wat wordt bedoeld met een verzuimcoach? Inschrijver werkt met een casemanager en vermoedt dat dit hetzelfde is als een verzuimcoach. Echter om aannames te voorkomen graag een toelichting op de rol verzuimcoach.	Een verzuimcoach traint en adviseert een casemanager neemt een verantwoordelijkheid. Dat zijn verschillende rollen.
57.		Om te weten of wij kunnen deelnemen aan uw aanbesteding is het voor ons belangrijk te weten volgens welke wettelijke regeling stichting ZAAM werkt? Betreft dit de vangnetregeling waarbij een beroep wordt gedaan op een gecertificeerde arbodienst of de maatwerkregeling waarbij stichting ZAAM (kern)professionals en diensten inhuurt en inkoopt? Kunt u daarbij aangeven waaruit de maatwerkregeling volgt uit de cao of zijn er gemaakte afspraken tussen de werkgever en de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging in een ondernemingsovereenkomst waarbij met de keuze van de beoogde dienstverlener is ingestemd?	ZAAM is eigen risicodragers en koopt deze diensten in. Zie ook het antwoord op vraag 8. Dit is een eigen keuze en in het verleden zal een GMR hier zeker instemming op hebben verleend, maar deze informatie is niet beschikbaar.

58.	Aanbestedingsdocument pag 6 1.3 de opdracht	Wij lezen dat u een arbodienstverlener zoekt die oog heeft voor persoonlijk contact en niet werkt met AI-tools of andere digitale omgevingen in het oordeel van een verzuimmelding. In onze verzuimbegeleiding wijken wij af van de door u gevraagde werkwijze. Staat u hiervoor open?	Het contact moet altijd persoonlijk zijn, ondersteunende tools die bijdragen aan verzuimreductie en preventie zijn daarbij toegestaan, maar uitsluitend ter ondersteuning.
59.	Raamovereenkomst, artikel 2.1 en 2.2, p. 2	Kunt u bevestigen dat geaccordeerde wijzigingen n.a.v. de nota van inlichtingen worden verwerkt in de raamovereenkomst? Zo niet, dan wensen wij overeen te komen dat de nota van inlichtingen prevaleert boven de raamovereenkomst.	Dat is correct.
60.	Raamovereenkomst, artikel 7.2, p. 6	Kunt u ermee instemmen om onze algemene voorwaarden aanvullend op deze overeenkomst van toepassing te verklaren? Deze overeenkomst is 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.	Dat kan niet ongezien.
61.	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.	Zie het antwoord op vraag 20.
62.	Programma van Eisen, eis 13, p. 2	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	a. Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor onderaannemers en zal daar zelf voor moeten zorgdragen. Als er een verwerkersovereenkomst van toepassing is zal de standaard van ZAAM hiervoor gebruikt worden.

	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 met 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 gebruiksrechtsovereenkomst af. <i>Toelichting werkwijze</i> 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. 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	b. Neen, opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onderaannemers, de subverwerkersovereenkomst zal wel met een onderaannemer afgesloten gaan worden. c. Er zullen geen nieuwe voorwaarden van toepassing mogen zijn, zoals een prijsverhoging of een voorbehoud op deze aanbesteding. Deze gebruikersrechtsovereenkomst kan niet ongezien akkoord worden bevonden. Indien er een verwerkersovereenkomst van toepassing is zal uitsluitend de (sub)VOVK vanuit het convenant VO versie 4.0 worden gebruikt: https://www.privacyconvenant.nl/downloads/
--	---	--

		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: - 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? - Kunt u in het licht van bovenstaande daarom ook bevestigen dat we geen verwerkersovereenkomst afsluiten tussen u als opdrachtgever en wij als arbodienst? - Is het mogelijk om na gunning met u te overleggen over het sluiten van een gebruiksrechtsovereenkomst voor het werkgeverportaal dan wel de koppeling?	
63.		Als een inschrijver ISO9001 is gecertificeerd en voor het verwerken en opslaan van data gebruik maakt van een ingekocht softwaresysteem waarvan de leverancier is ISO27001 en NEN 7510 gecertificeerd is, kunt u daar dan mee instemmen en de eis hierop aanpassen?	Vragensteller refereert niet naar een bepaalde eis. Als dit eis 13 moet zijn: De eis moet worden gelezen dat het proces gecertificeerd moet zijn, dus dat kan ook door een onderaannemer/leverancier geborgd worden.
64.	Programma van Eisen, eis 15, p. 2	In theorie is het mogelijk dat bij tijdelijke dan wel permanente vervanging de continuering van de dienstverlening op locatie tijdelijk niet mogelijk is maar wel in digitale vorm. Hoewel wij in een dergelijk geval ernaar streven om het verzorgen van spreekuren deels op locatie mogelijk te maken, kan het zijn dat dit tijdelijk alleen via digitale vorm kan worden geboden. Let op: een dergelijke situatie zal zich zelden voordoen. Dit zou hoogstens plaats kunnen vinden indien sprake is van een situatie waarbij een deskundige van het vaste team tijdelijk dan wel permanent niet meer beschikbaar is en opdrachtnemer – gelet op de schaarste van	Inschrijver dient uit te gaan wat er in het programma van eisen en het aanbestedingsdocument is gesteld, dit zal niet worden aangepast.

		personeel – in uw regio geen geschikte vervanger voor op locatie beschikbaar heeft. Opdrachtnemer zal zich in dat geval inspannen om zo snel mogelijk voor een geschikte vervanger te zorgen die op locatie inzetbaar is. Is dit voor u akkoord?	
65.	Algemene voorwaarden, algemeen	Uit de aanbestedingsstukken volgt dat u twee verschillende algemene inkoopvoorwaarden heeft verstrekt: 1) Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en 2) Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten. Gelet op de aard van de overeenkomst – het leveren van een dienstverlening – gaan wij ervanuit dat enkel de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten van toepassing is en de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen niet van toepassing is. Kunt u dit bevestigen en de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen buiten toepassing verklaren?	Dat is geheel correct.
66.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 6.3, p. 6-7	Kunt u dit artikel buiten toepassing verklaren? Het is voor ons niet akkoord dat wij op uw verzoek onze dienstverlening dienen uit te besteden aan derden.	Dat is akkoord.
67.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 6.5 en 6.6, p.7	Kunt u deze artikelen buiten toepassing verklaren? Van het gebruik van een G-rekening is immers geen sprake.	Dat is akkoord.
68.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 8.2 en 8.5, p.7	Kunt u aan deze artikelen toevoegen dat opdrachtgever enkel de betaling van de tekortkoming kan opschorten en dat opdrachtgever zo spoedig mogelijk met opdrachtnemer in overleg treedt indien zij hiertoe overgaat?	Dat is akkoord.
69.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 12.2-12.3, p.8	Gelet op de aard van de dienstverlening leent deze zich niet voor keuring en toetsing. Kunt u deze artikelen daarom buiten toepassing verklaren?	Het oordeel van een arts zal niet worden getoetst, maar wel of de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het artikel blijft van kracht met de kanttekening dat een medisch oordeel niet door opdrachtgever getoetst kan worden.

70.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 19, p.9	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Zo niet, kunt u toelichten hoe wij dit artikel dienen na te komen gelet op de dienstverlening?	Nee, gezien de gevraagde verrichtingen moet een toetsingsmogelijkheid bestaan.
71.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 21, p.9	Kunt u ermee instemmen om van de garantieverplichting een inspanningsverplichting te maken?	Dat is akkoord.
72.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 24, p.10	Kunt u bevestigen dat alle intellectuele eigendomsrechten die voorafgaand aan de overeenkomst reeds bij een partij rust, bij deze partij blijft rusten?	Dat is akkoord.
73.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 24.1, p.10	Wij wensen de vrijwaring aan de volgende voorwaarden te verbinden: • 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. Tot slot wensen wij de vrijwaring op een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Kunt u hiermee instemmen?	Neen, de aansprakelijkheid staat beschreven in de raamovereenkomst.
74.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 25.1, p.10	Wij wensen in dit artikel expliciet op te nemen dat de schade toerekenbaar dient te zijn veroorzaakt. Op het moment dat het ontstaan van de schade niet aan onze schuld te wijten is, is het ons inziens immers niet redelijk dat wij hiervoor aansprakelijk kunnen zijn.	Neen, de beperking staat beschreven in de raamovereenkomst en betreft wettelijke aansprakelijkheid en voor de goede orde geen beroepsaansprakelijkheid.

		Daarnaast is het voor ons niet mogelijk om in te stemmen met een onbeperkte aansprakelijkheid. Wij wensen de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag van € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot een bedrag van € 500.000 per kalenderjaar. Kunt u dit artikel als volgt aanpassen? <i>"Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die tijdens de uitvoering van de verplichtingen als overeengekomen, door zijn personeel en / of door zaken die hij onder zijn toezicht heeft en / of door zijn onderaannemer(s) aan de Opdrachtgever en / of derden wordt toegebracht, <u>indien de schade is ontstaan wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst</u>. Schade als gevolg van het niet of niet naar behoren uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen dienen hieronder te worden begrepen. <u>De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot een bedrag van € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot een bedrag van € 500.000 per kalenderjaar waarbij een reeks van gebeurtenissen dient te worden gekwalificeerd als één gebeurtenis.</u>"</i>	
75.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 25.2, p.10	Wij menen dat de aansprakelijkheidsbepaling – rekening houdend met ons voorstel – voldoende mogelijkheden biedt om eventuele schade bij opdrachtgever toerekenbaar veroorzaakt door opdrachtnemer op opdrachtnemer te verhalen. Kunt u daarom instemmen met het buiten toepassing verklaren van dit artikel? Indien u hiermee niet wenst in te stemmen dan wensen wij expliciet in dit artikel op te nemen dat een vrijwaring enkel mogelijk is indien de schade is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst door Opdrachtnemer. Het zou immers onredelijk zijn indien wij een vrijwaring dienen te geven voor situaties die verband houden met de overeenkomst maar waarbij	Uit de inkoopvoorwaarden kan dit komen te vervallen, dit is anders bepaald in de raamovereenkomst.

		geen sprake is van een tekortkoming aan onze zijde dan wel indien deze tekortkoming niet door onze schuld is veroorzaakt. Daarnaast wensen wij de in dit artikel opgenomen vrijwaring aan de volgende voorwaarden te verbinden: • 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. Tot slot wensen wij de vrijwaring op een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Een onbeperkte vrijwaring is voor ons immers niet te verzekeren. Wij stellen dan ook voor om de vrijwaring te beperken tot een bedrag van € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot een bedrag ter hoogte van € 500.000 per kalenderjaar. Kunt u hiermee instemmen?	
76.	Algemene inkoopvoorwaarden diensten, artikel 25.3, p.10	Wij leggen geen kopieën van onze verzekeringspolis, 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?	Dat is akkoord.
77.	Algemene inkoopvoorwaarden Diensten, Artikel 25.4, p. 10	Kunt u aan deze eis toevoegen dat de dekking van de verzekering gemaximeerd is tot twee aanspraken per jaar? Kunt u het verbod op eigen risico niet van toepassing verklaren?	Dat is beide akkoord.

78.	Algemene inkoopvoorwaarden Diensten, Artikel 25.4, p. 10	Onze verzekering voldoet mogelijk niet aan de in dit artikel genoemde eisen. Graag leggen wij u daarom hierover drie vragen voor: A: Wat is de reden dat het eigen risico alsmede een zogenaamde opzichtclausule in de te sluiten verzekering uitgesloten dienen te zijn? B: Bent u bereid deze delen van de voorwaarden buiten toepassing te verklaren? C: Bent u bereid het aantal aanspraken te maximeren tot twee keer per jaar?	A. Dit komt te vervallen. B. Ja. C. Ja.
79.	Leidraad	Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met de gevraagde "omschrijving van inzetverdeling eerste en tweede lijn" in relatie tot het werkgebied van de Opdrachtgever?	Vragensteller verwijst niet naar een hoofdstuk of pagina en kan daarmee niet beantwoord worden.
80.	Leidraad	Kunt u aangeven welke knelpunten of tekortkomingen er in de huidige samenwerking met de huidige arbodienst worden ervaren? Denk aan zaken als procesinrichting, communicatie, tijdigheid, ondersteuning leidinggevend en of aansluiting op verzuimbeleid.	Dit is niet relevant en bovendien commercieel gevoelig.
81.	Aanbestedingsdoc ./ 1.3. De opdracht/ pag. 7	Bij de dienstverlening van Opdrachtnemer zit minimaal inbegrepen, In overleg met HR, het opleveren van kwalitatieve en kwantitatieve verzuimanalyses inclusief trends en ontwikkeling. 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:	a) voor preventieve analyses zijn geen BSN-nummers nodig, gegevens worden niet zondermeer van alle medewerkers verstrekt. b) dat is akkoord. c) nvt

		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? 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? c) zo nee, is Opdrachtgever akkoord met het verstrekken van het BSN nummer van haar verzuimende werknemer bij doorgifte van de verzuimmelding? 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?	d) dat is akkoord.
82. D	Aanbestedingsdoc ./ 1.3. De opdracht/ pag. 15	U geeft bij profiel Arbodienst/Opdrachtnemer het volgende aan: De Arbodienst doet de administratieve handelingen behorende bij de dienstverlening, zoals het plannen van het (vervolg) spreekuur en het aanleveren van adviesverslagen.	Dat voldoet in ieder geval.

		Om te zorgen dat wij als arbodienstverlener ons werk goed kunnen doen, verwachten wij hiervoor een koppeling naar het systeem van de Inschrijver waarover de volgende informatie wordt overgedragen: a) medewerkergegevens (NAW/geboortedatum/BSN) b) verzuimgegevens c) organisatiegegevens d) autorisatiegegevens Sluit dit aan bij de inrichting die ZAAM voor ogen heeft?	
83.	Aanbestedingsdoc ./ 1.3. De opdracht/ pag. 15	Opdrachtgever geeft aan open te staan voor een (document) 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?	Deze partij zal dan een subverwerkersovereenkomst verkrijgen aangezien opdrachtnemer de hoofdaannemer is.

84.	Aanbestedingsdoc ./ 1.3. De opdracht/ pag. 15	Om een koppeling met het personeelssysteem te realiseren is een voorwaarde dat er een (externe) AFAS consultant beschikbaar is aan de zijde van ZAAM om deze connectoren goed in te richten. Eventuele kosten van de AFAS consultant als deze extern wordt ingehuurd zijn voor ZAAM. Daarover hebben we de volgende vragen: a) is bovenstaande bekend bij jullie? b) is de genoemde AFAS consultant ook beschikbaar tijdens de implementatieperiode en eventueel daarna?	a) Dat is bekend. b) daar mag inschrijver vanuit gaan.
85.	Programma van eisen/ eis 5/ blz. 1	Bij nr. 5 geeft u aan dat Inschrijver akkoord gaat met facturatie achteraf. Wij factureren per kwartaal vooraf, met een all-in abonnement waarin wij op basis van een vast abonnementstarief 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?	De aanbesteding voorziet niet in een inschrijving op basis van een all-in tarief. In het kader van gelijke beoordeling/behandeling dient vragensteller het prijzenblad aan te houden.
86.	Programma van eisen/ eis 6/ blz. 1	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. De verzamelfactuur met vermelding van de verrichte diensten (inclusief frequentie). Wij factureren met een all-in abonnement waarin wij op basis van een vast abonnementstarief per medewerker per jaar onze dienstverlening aanbieden naar behoefte van de klant. We factureren niet op basis van daadwerkelijk aantal	Zie het antwoord op vraag 85.

		ingezette verrichtingen. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	
87.	Programma van eisen/eis 6/ blz. 1	Onze werkwijze intern is zo ingericht dat wij niet van onze professionals vragen om elke actie te registreren t.b.v. facturatie. Dit om (onnodige) administratieve taken binnen hun functie te voorkomen. De medisch professionals werken agenda gestuurd en onze niet-medisch adviseurs werken autonoom. Bij voorkeur laten we deze werkwijze ook zo, omdat dit één van de voordelen is, als je als professional bij ons komt werken. Gevolg daarvan is dat ons facturatiesysteem niet is ingericht op verrichtingen/dagdelen en dat we voor > 95% van al onze klanten werken op basis van een all-in tarief per medewerker per jaar. Dus eigenlijk een vast budget zonder aanvullende kosten t.b.v. de verzuimbegeleiding. In de eis geeft u ook jullie wens/eis aan m.b.t. de facturatie, welke afwijkt van onze werkwijze. Is het voor Stichting ZAAM bespreekbaar om na eventuele gunning met de gegunde opdrachtnemer in gesprek te gaan over de best passende manier van facturatie voor beide organisaties?	Zie het antwoord op vraag 85.
88.	Programma van eisen/ eis 8/ blz. 1	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 ZAAM 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. Wat is daarin jullie visie?	Als de informatie (niet medisch) vanuit de bedrijfsarts wordt meegenomen dan is dat akkoord. De bedoeling is dat het gesprek niet alleen een commerciële inslag heeft maar ook bedoeld is om stappen te maken in de verzuimbegeleiding van onze medewerkers.
89.	Programma van eisen/ eis 10/ blz. 2	Bij nr. 10 geeft u aan dat binnen vier weken, na verzoek, Opdrachtnemer zorgt voor overdracht van alle dossiers aan de nieuwe Opdrachtnemer. We kunnen streven naar deze doorlooptijd echter zijn we afhankelijk van derden, waardoor de doorlooptijd vanuit ons niet als zodanig te garanderen is. Onderkent	Neen, 4 weken is meer dan voldoende tijd voor deze overdracht.

		u dit ook?	
90.	Programma van eisen/ eis 13/ blz. 2	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. Wij melden alleen datalekken waarvoor ZAAM verwerkingsverantwoordelijk is conform hetgeen we met elkaar afspreken in een verwerkersovereenkomst. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
91.	Programma van eisen/ eis 14/ blz. 2	Bij eis 14 heeft u het over de door opdrachtnemer in te zetten bedrijfsartsen. Wij werken niet enkel met geregistreerde bedrijfsartsen maar ook met ervaren artsen met BIG-registratie (ANIOS/AIOS), werkzaam onder supervisie van de bedrijfsarts. Hierdoor borgen wij dat verzuimende medewerkers tijdig door de juiste medische professional gesproken kunnen worden. Bent u hiermee akkoord?	Als de dienstverlening onder verantwoordelijkheid vallen van een BIG geregistreerde bedrijfsarts is dat akkoord.
92.	Programma van eisen/ eis 14/ blz. 2	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. Is het voor opdrachtgever ook akkoord als we binnen de medische lijn ook werken met taakgedelegeerden zonder BIG registratie onder supervisie van de (bedrijfs)arts?	Dat is ook akkoord.
93.	Programma van eisen/ eis 17/ blz. 2/3	Bij nr. 17 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. Wij hebben hierover de volgende vragen: a) Is ZAAM akkoord om voorafgaand aan de samenwerking goed te kaderen wanneer een consult spoed (m.n. als er sprake is van bij een gejuridiseerd arbeidsconflict) is en wanneer er geen sprake van spoed is?	a) opdrachtgever wil zich niet op voorhand later beperken. Spoedaanvragen hebben een goede grondslag, die niet op voorhand een juridische achtergrond of aanleiding hoeft te hebben. b) nee, als er aanleiding is om een spoedconsult met een medisch oordeel aan te vragen moet dit mogelijk zijn.

		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? Zo niet, Wat is voor u de reden dat u hier niet mee zou kunnen instemmen	
94.	Programma van eisen/ eis 17/ blz. 2/3	Bij nr. 21 geeft u aan dat Opdrachtnemer voor spoedspreekuren de mogelijkheden heeft voor invulling op een andere locatie. In onze werkwijze hanteren wij het volgende: Spoedspreekuren met de niet-medisch professional vinden telefonisch plaats of op locatie van ZAAM. Spoedspreekuren met het medisch team vinden of telefonisch plaats of op locatie van de arbodienstverlener. Bent u hiermee akkoord?	Vragensteller dient bij het indienen van de inschrijving dit juist te beantwoorden aan de hand van de open vragen uit bijlage 6.
95.	Programma van eisen/ eis 22/ blz. 3	In onze werkwijze koppelen wij niet alleen een medisch team) aan ZAAM maar ook een niet-medisch professional. Zij vormen samen het inzetbaarheidsteam voor ZAAM. De niet medisch-professional is het centrale aanspreekpunt voor ZAAM en haar medewerkers. Voordat het medisch team wordt ingeschakeld heeft de niet-medisch professional altijd zelf één of meerdere gesprekken met leidinggevende en medewerker, bij voorkeur fysiek op locatie van ZAAM. Als de medische verzuimbegeleiding start, is het eerste contactmoment vrijwel altijd een telefonische triage door een taakgedelegeerde. De triage vormt de voorbereidende probleemanalyse en wordt diezelfde dag of binnen 1 werkdag nabesproken met de (bedrijfs)arts. Op basis van de oorzaak en diagnose beslist de (bedrijfs)arts hoe het sociaal-medische begeleidingsproces er verder uit komt te zien (fysieke vervolgafspraak of telefonisch met taakgedelegeerde of (bedrijfs)arts). Bent u akkoord met deze werkwijze?	Vragensteller dient bij het indienen van de inschrijving dit juist te beantwoorden aan de hand van de open vragen uit bijlage 6.
96.	Programma van eisen/ eis 24/ blz. 3	In eis 24 geeft u aan dat in week 87 de Opdrachtnemer een re-integratieverslag opstelt. In onze werkwijze ligt de verantwoordelijkheid hiervan bij leidinggevende en werknemer.	De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan deze eis dient in de beantwoording van de open vragen te worden meegenomen.

		Onze niet-medisch professional is betrokken bij elk dossier gedurende het 1^e en 2^e ziektejaar en ondersteunt/coacht bij het invullen van de administratieve documenten. De niet-medisch professional zorgt dat alle spreekuurafspraken tijdig zijn ingepland voor de medewerker. Vanuit het medisch team worden de documenten (zoals bijv. Actueel oordeel rond week 87) n.a.v. de gesprekken gedeeld met leidinggevenden en medewerkers die gebruikt worden bij het opstellen van de administratieve documenten. Bent u akkoord met deze werkwijze?	
97.	Programma van eisen/ eis 25/ blz. 3	Vanuit onze organisatie worden geen 42 ^e week meldingen bij het UWV gedaan. Dit is de verantwoordelijkheid van de werkgever. Bent u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
98.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 6/open vraag 3	U vraagt om een inzetverdeling van de professionals in de eerste 2 jaar. Opdrachtgever vraagt om een opgaaf van de absolute inzet voor 2 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?	Neen, hier moeten absolute getallen opgegeven worden.
99.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 7 /open vraag 3	U vraagt om een beschrijving van het profiel van de in te zetten medewerker. Tussen het moment van indienen en de start van de dienstverlening zit een half jaar. Het is nu dan ook nog niet bekend welke professionals zullen worden ingezet bij ZAAM. Kunnen wij deze gevraagde profielschets lezen als het algemene profiel dat wij	Dat is akkoord, echter bij de toelichting geldt: (zie bijlage 6): Inschrijver draagt zorg voor de aanwezigheid van de juiste personen die aan de opdracht gekoppeld zullen worden, waaronder minimaal de beoogde bedrijfsarts en eerste-lijn functionaris.

		hanteren voor medewerkers in deze functie(s)? Dus niet met het oog op één specifieke medewerker?	
100.	Bijlage 6 Kwaliteit/pag. 9/open vraag 5	U vraagt om voorbeeld rapportages en dashboard in te dienen op maximaal 10 pagina's A4. Om u goed inzicht te kunnen geven, vragen we u of u bereid bent om het max. aantal pagina's te laten vervallen? Bent u hiermee akkoord?	Neen, 10 pagina's moet voldoende indruk kunnen geven.
101.	Bijlage 6 Kwaliteit/6.3/pag. 11.	Bij het interview 6.3 geeft u aan dat er minimaal 1 beoogde bedrijfsarts aanwezig dient te zijn die aan ZAAM 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, Opdrachtgever acht het juist van groot belang om de verantwoordelijke bedrijfsarts te spreken.
102.	Prijzenblad	Opdrachtnemer levert haar dienstverlening op basis van een all-abonnementstarief per medewerker per jaar. Hieronder valt de inzet van de medische en niet-medische professionals in de verzuimbegeleiding tot 104 weken evenals het gebruik van het online verzuimimportaal van opdrachtnemer. Wij hanteren dan ook geen consult of uurtarieven voor onze professionals. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat opdrachtnemer het all-in abonnementstarief (dus inclusief verzuimbegeleiding) invult op het prijzenblad op regel 6 en de diensten die onder het all-in abonnementstarief	Neen, zie hiervoor.

		vallen op € 0,00 laat staan? Zo ja, kan het prijzenblad hierop worden aangepast? De tarieven voor aanvullende dienstverlening (zoals bijv. een psycholoog) kunnen wij wel opgeven in het prijzenblad.	
103.	Raamovereenkomst, Artikel 3, pag. 3	In artikel 3.2. staat een opzegtermijn van 8 maanden. Kan deze termijn worden aangepast naar 6 maanden?	Neen, er moet voldoende tijd zijn om een nieuwe aanbesteding te kunnen doorlopen waarbij 8 maanden al krap is.
104.	Raamovereenkomst, Artikel 3, pag. 3	In artikel 3.2. geeft u aan dat de overeenkomst met een opzegtermijn van 8 maanden kan worden ontbonden voor één of meerdere onderdelen. Kunt u een toelichting geven op welke onderdelen u hierbij doelt?	Dit zijn onderdelen die niet onlosmakelijk aan elkaar verbonden zijn.
105.	Raamovereenkomst, pagina 1	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. Bent u bereid om dit aan te passen?	Het is zinloos om alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen in een aanbesteding op te nemen, deze zijn immers altijd van toepassing.
106.	Algemene inkoopvoorwaarden pagina 4 artikel 20 en pagina 10 artikel 26	In genoemde artikelen staat dat opdrachtgever in geval van een toerekenbare tekortkoming gerechtigd is tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete van 1% per dag vanaf de dag van het verzuim, met een maximum van respectievelijk 10% en 30% van het te betalen bedrag. Opdrachtnemer gaat niet akkoord met het stellen van boetes. Gaat opdrachtgever ermee akkoord deze artikelen niet van toepassing te kenmerken?	Dat is akkoord.
107.	Aanbestedingsdocument 1.3, p.6	U verwacht van dienstverlener dat er niet gewerkt wordt met AI tools of digitale omgevingen. Kunt u specifiek maken wat u hieronder verstaat? Geïnteresseerde zet bijvoorbeeld wel digitale triage uit ter ondersteuning van het gesprek, juist om goed aan te kunnen sluiten op de persoonlijke situatie. Is dat wat u bijvoorbeeld onder een AI tool verstaat?	Dat is als voorbeeld (maar niet limitatief) correct.
108.	Aanbestedingsdocument	Is de inzet van digitale triage een KO-criterium voor ZAAM?	Primair is een persoonlijk contact de eis, ondersteunende oplossingen zijn toegestaan.

	1.3, p.6		
109.	Aanbestedingsdocument 1.3, p.7	U vraagt bij aanvang van de dienstverlening om een nieuwe beoordeling van het dossier. Begrijpt geïnteresseerde hieruit dat op alle lopende dossiers een beoordeling + gesprek van toepassing is of maakt u hier onderscheid in duur en/of aard van de verzuimmelding?	Het betreft hier alle lopende dossiers.
110.	Aanbestedingsdocument 1.3, p.7	U vraagt bij aanvang van de dienstverlening om een nieuwe beoordeling van het dossier. Begrijpt geïnteresseerde hieruit dat op alle lopende dossiers een beoordeling + gesprek van toepassing is of maakt u hier onderscheid in duur en/of aard van de verzuimmelding?	Het betreft hier alle lopende dossiers.
111.	Aanbestedingsdocument 1.3, p.7	Geïnteresseerde organiseert bij aanvang een dossierschouw. N.a.v deze schouw wordt vastgesteld voor welke medewerker het medisch dossier wordt opgevraagd en welke medewerkers gezien moeten worden door de bedrijfsarts. Is dit ook wat u verstaat onder een beoordeling? Zo nee, kunt u beschrijven hoe u dit ziet?	Bij aanvang van de dienstverlening een screening van een lopend dossier inclusief een nieuwe beoordeling en een gesprek met de betreffende leidinggevende. De reguliere verzuimbegeleiding mag hier niet onder leiden. De medewerker staat hierin centraal, wat kan deze nog wel en is dat realistisch.
112.	Bijlage 1	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	Zie antwoord op vraag 81.

		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. 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. 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 dan wel hierover nader overleg over te hebben? b. Kunt u in het licht van bovenstaande daarom ook bevestigen dat we geen verwerkersovereenkomst afsluiten tussen u als opdrachtgever en wij als arbodienst?	
113.	Bijlage 1	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. Stemt u hiermee in?	Zie het antwoord op vraag 20.
114.	Bijlage 1, art. 2	Belangstellende wenst graag de volgende bepalingen toe te voegen, stemt u daarmee in?: 1. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet (tijdig) aan Opdrachtnemer heeft	1. niet akkoord. 2. niet akkoord. 3. niet akkoord. 4. akkoord. 5. akkoord.

		verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de daaruit voortvloeiende extra kosten volgens de daarvoor geldende tarieven afzonderlijk aan de opdrachtgever in rekening te brengen. 2. Opdrachtgever dient adviezen van Opdrachtnemer in het kader van arbodienstverlening en duurzame inzetbaarheid binnen redelijke/aangewezen termijn op te volgen. Indien opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen tot het (tijdig) opvolgen van adviezen voldoet, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor in overleg met de opdrachtgever de samenwerking te beëindigen of kosten in rekening te brengen welke het gevolg zijn van het niet opvolgen van de adviezen. Indien opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, zullen de vorderingen van Opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn. 3. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden - met inachtneming van de door de wet gestelde en te stellen eisen - verrichten, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en conform de algemeen aanvaarde stand der techniek en wetenschap. Opdrachtnemer zal zich inspannen de in een overeenkomst overeengekomen kwaliteitsnormen en prestatie indicatoren te realiseren. De dienstverlening van Opdrachtnemer betreft een inspanningsverplichting en geeft derhalve geen garantie omtrent het bereiken van het beoogde resultaat. 4. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden uitvoeren vanuit een of meerdere vestigingen van Opdrachtnemer. Volledige of gedeeltelijke dienstverlening kan in overleg plaatsvinden op locatie van opdrachtgever. Indien dienstverlening plaatsvindt op locatie van de opdrachtgever dan zal opdrachtgever voor de medewerkers van Opdrachtnemer kosteloos zorgdragen voor een geschikte werkruimte (spreekkamer, onderzoekruimte inclusief noodzakelijke voorzieningen, internet- en telefoonverbinding en voldoende privacy) alsmede voor arbeidsomstandigheden die voldoen aan de eisen van art. 7:658 BW en de AVG. Voorts zal opdrachtgever Opdrachtnemer vrijwaren tegen alle aanspraken gebaseerd op of verband houdende met het	
--	--	--	--

		niet voldoen aan deze zorgplicht. 5. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor deze derden en zal minimaal dezelfde eisen aan deze derden opleggen als die op haar zelf rusten. Indien opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer gebruik maakt van haar eigen leverancier dan is opdrachtgever verantwoordelijk voor deze leverancier.	
115.	Bijlage 3, art. 6.1	Onder overdracht en onderaannesteding en derden worden in ieder geval niet verstaan de inzet van personen voor specifieke interventies, bijvoorbeeld een (bedrijfs-)arts en/of taakgedelegeerden, arbeidsdeskundige of coach. Stemt u hiermee in?	Wat vragensteller bedoelt met onderaannesteding is niet helder en deze vraag kan daarom niet worden beantwoord.
116.	Bijlage 3, art. 9.3	Gelieve artikel 9 lid 3 te herformuleren in de zin dat de overeengekomen levertijd geen fatale termijnen betreffen, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen of zulks uit de wet voortvloeit.	Dat is akkoord.
117.	Bijlage 3, art. 19	Belangstellende wenst niet in te stemmen met een algehele en absolute aansprakelijk en vrijwaring. De tekst van artikel 19 dient te zijn: 1. Een vordering tot schadevergoeding dient door opdrachtgever in rechte aanhangig te worden gemaakt binnen een half jaar na de dag waarop opdrachtgever redelijkerwijs met de aanwezigheid van schade en de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bekend behoorde te zijn. Na dit half jaar vervalt het recht om schadevergoeding te vorderen. 2. In het geval van een tekortkoming van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer slechts gehouden tot de verplichtingen die in artikel 11.2 zijn opgenomen. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien en voor zover het letselschade betreft of opdrachtgever bewijst dat de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur en/of leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is echter	Artikel 19 komt te vervallen, het gestelde van de raamovereenkomst is van toepassing.

		nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade die de opdrachtgever en/of een derde lijdt als gevolg van een dergelijke tekortkoming, zoals: gederfde winst, omzet- en/of overige bedrijfsschade. 3. 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. 4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen verder beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt en ter zake daadwerkelijk door haar verzekeraar wordt uitgekeerd. 5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Stemt u hiermee in en/of bent u bereid hier nader overleg over te voeren?	
118.	Bijlage 3, art 9.4	Nu belangstellende geen zaken levert maar diensten, kan zij niet voldoen aan de bepaling van artikel 19 lid 4 eveneens de betreffende dekking voor een dergelijke opzichtclausule. Dat is ook helemaal niet noodzakelijk in de beoogde samenwerking. Stemt u in met het buiten toepassing verklaren van deze bepaling?	Dat is akkoord.
119.	Bijlage 3, 20.1	Artikel 20 lid 1 is niet akkoord. Ingebrekestelling en en blijft nodig voor het intreden van verzuim. Gelieve lid 1 buiten toepassing verklaren. Stemt u hiermee in?	Dat is akkoord, zie raamovereenkomst waar de bepalingen van kracht blijven.
120.	Bijlage 3, art. 20.2	Belangstellende gaat niet akkoord met boeteclausules van welke aard van ook. Dit zijn ook mogelijke show-stoppers. Stemt u in met verwijdering van artikel 20 lid 2?	Boetes in welke vorm dan ook komen te vervallen.

121.	Bijlage 3, art 20.4	Deze termijn is veel te kort. Gelieve de termijn te wijzigen naar 20 werkdagen	20 werkdagen voor het herstellen van een tekort in de dienstverlening is niet akkoord. Een tekort kan bijvoorbeeld een spoedconsult betreffen.
122.	Bijlage 3, art. 21.2	Gelieve de zin "aan de zijde van de Opdrachtnemer" verwijderen. lid 2 dient eveneens te gelden voor opdrachtgever.	Dit is niet akkoord.
123.	Bijlage 3, art. 22	Gelieve wederzijds maken. Stemt u hiermee in?	Dat is akkoord.
124.	Bijlage 3, art. 6	Onder overdracht en onderaannesteding en derden worden in ieder geval niet verstaan de inzet van personen voor specifieke interventies, bijvoorbeeld een (bedrijfs-)arts en/of taakgedelegeerden, arbeidsdeskundige of coach. Stemt u hiermee in?	Wat vragensteller bedoelt met onderaannesteding is niet helder en deze vraag kan daarom niet worden beantwoord.
125.	Bijlage 3, art. 11.2	Belangstellende kan niet voor elke vakantie of (tijdelijk) verzuim toestemming gaan vragen bij opdrachtgever. Gelieve artikel 11 lid 2 te verwijderen of te herformuleren.	Neen, een vakantie is een onredelijke grond. Het artikel blijft van kracht.
126.	Bijlage 3, art. 12	Gelieve artikel 12 lid 1 te herformuleren in de zin dat de overeengekomen levertijd geen fatale termijnen betreffen, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen of zulks uit de wet voortvloeit.	Neen.
127.	Bijlage 3, art. 14	Onder derden worden in ieder geval niet verstaan de inzet van personen voor specifieke interventies, bijvoorbeeld een (bedrijfs-)arts en/of taakgedelegeerden, arbeidsdeskundige of coach. Stemt u hiermee in?	De vraag is niet duidelijk afgebakend, vragensteller gebruikt de term bijvoorbeeld en is te ruim geformuleerd. Er kan daarom niet met deze vraag worden ingestemd.
128.	Bijlage 3, art. 19	Dit is niet werkbaar voor de beoogde dienstverlening. De facturen zullen uiteraard helder zijn, doch deze bepaling ziet op kennelijk op het inlenen van personeel via bijvoorbeeld uitzendconstructies. Belanghebbende gaat niet eerst de uren ter akkoord voorleggen aan opdrachtgever alvorens er gefactureerd wordt.	Vragensteller refereert naar artikel 19 maar vraagt om artikel 20 buiten toepassing te verklaren. De vraag is niet duidelijk en kan daarom niet worden beantwoord.

		Believe artikel 20 buiten toepassing te verklaren.	
129.	Bijlage 3, art. 20	Niet akkoord. Graag buiten toepassing verklaren. Stemt u hiermee in?	Neen, medewerkers moeten vrij zijn om te werken waar ze willen werken.
130.	Bijlage 3, art. 25	Belangstellende wenst niet in te stemmen met een algehele en absolute aansprakelijk en vrijwaring. De tekst van artikel 19 dient te zijn: 1. Een vordering tot schadevergoeding dient door opdrachtgever in rechte aanhangig te worden gemaakt binnen een half jaar na de dag waarop opdrachtgever redelijkerwijs met de aanwezigheid van schade en de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bekend behoorde te zijn. Na dit half jaar vervalt het recht om schadevergoeding te vorderen. 2. In het geval van een tekortkoming van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer slechts gehouden tot de verplichtingen die in artikel 11.2 zijn opgenomen. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien en voor zover het letselschade betreft of opdrachtgever bewijst dat de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur en/of leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is echter nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade die de opdrachtgever en/of een derde lijdt als gevolg van een dergelijke tekortkoming, zoals: gederfde winst, omzet- en/of overige bedrijfsschade. 3. 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. 4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen verder beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt en ter zake daadwerkelijk door haar verzekeraar wordt uitgekeerd. 5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van	Vragensteller refereert naar artikel 25 maar vraagt om artikel 19 aan te passen. De vraag is niet duidelijk en kan daarom niet worden beantwoord.

		welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Stemt u hiermee in en/of bent u bereid hier nader overleg over te voeren?	
131.	Bijlage 3, art. 25.4	Nu belangstellende geen zaken levert maar diensten, kan zij niet voldoen aan de bepaling van artikel 19 lid 4 eveneens de betreffende dekking voor een dergelijke opzichtclausule. Dat is ook helemaal niet noodzakelijk in de beoogde samenwerking. Stemt u in met het buiten toepassing verklaren van deze bepaling?	Vragensteller refereert naar artikel 25.4 maar vraagt om artikel 19.4 aan te passen. De vraag is niet duidelijk en kan daarom niet worden beantwoord.
132.	Bijlage 3, art. 26.1	Artikel 20 lid 1 is niet akkoord. Ingebrekestelling en blijft nodig voor het intreden van verzuim. Gelieve lid 1 buiten toepassing verklaren. Stemt u hiermee in?	Vragensteller refereert naar artikel 26.1 maar vraagt om artikel 20.1 aan te passen. De vraag is niet duidelijk en kan daarom niet worden beantwoord.
133.	Bijlage 3, art. 26.2	Belangstellende gaat niet akkoord met boeteclausules van welke aard van ook. Dit zijn ook mogelijke show-stoppers. Stemt u in met verwijdering van artikel 20 lid 2?	Vragensteller refereert naar artikel 26.2 maar vraagt om artikel 20.2 aan te passen. De vraag is niet duidelijk en kan daarom niet worden beantwoord.
134.	Bijlage 3, art. 26.4	Deze termijn is veel te kort. Gelieve de termijn te wijzigen naar 20 werkdagen	Dat is akkoord.
135.	Bijlage 3, art. 27.2	Gelieve de zin "aan de zijde van de Opdrachtnemer" verwijderen. lid 2 dient eveneens te gelden voor opdrachtgever.	Het artikel zal wederkerig van toepassing zijn.
136.	Bijlage 3, art. 29	Gelieve wederzijds maken. Stemt u hiermee in?	Het artikel zal wederkerig van toepassing zijn.