

Ref. Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 9 – Inkoopvoorwaarden levering en diensten 24.1 - Opzegging	Inschrijver werkt graag op basis van partnerschap en gelijkwaardigheid en hecht waarde aan een evenwichtig contract. En ziet daarom graag dat beide partijen de bevoegdheid krijgen om de overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van bijvoorbeeld drie maanden. Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
2	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 9 – Inkoopvoorwaarden levering en diensten 23.3 - Vervanging personeel	Opdrachtnemer wil in uitzonderlijke situaties de mogelijkheid hebben om personen te kunnen vervangen en zal dit altijd in overleg en in alle redelijkheid doen. Wij vinden toestemming van Opdrachtgever echter te ver gaan, omdat u hiermee ingrijpt in onze bedrijfsvoering. Wij vragen u dan ook om artikel 23.3 niet van toepassing te laten verklaren. Gaat u hiermee akkoord?	Indien wisseling van personeel in overleg gebeurd met de Aanbestedende Dienst is dit akkoord.
3	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 9 – Inkoopvoorwaarden levering en diensten 23.2 - Vervanging personeel	Wij zouden graag de volgende zinsnede aan dit artikel willen toevoegen: 'nadat hij eerst een redelijke termijn heeft gekregen om zich te verbeteren.' Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
4	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 9 – Inkoopvoorwaarden levering en diensten 14.1, 14.5 14.6, 14.7, 14.8 - Aansprakelijkheid	Uiteraard hebben wij een adequate bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor ons is er echter een noodzaak de aansprakelijkheid verder te beperken dan de beperking zoals opgenomen in artikelen 14.1, 14.5 14.6, 14.7, 14.8 van de VNG. Deze artikelen bevatten te hoge en niet te verzekeren financiële risico's. • In art 14.7 sub a is er sprake van onbeperkte vrijwaring hetgeen onverzekeraar is; • Er is geen onderscheid tussen directe en indirecte schade; • De genoemde bedragen van de beperking zijn hoger dan gebruikelijk in onze branche. Voor ons is een (verdere) beperking noodzakelijk. 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 artikelen 14.1, 14.5 14.6, 14.7, 14.8? 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: 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 € 50.000 (zegge vijftig duizend Euro) per gebeurtenis. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, derving van inkomsten of winst, gemiste besparingen en schade door stagnatie; 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.	De aanbestedende dienst begrijpt dat aansprakelijkheid en verzekeraarbaarheid voor inschrijvers relevante aandachtspunten zijn. Tegelijkertijd zijn de bepalingen uit de VNG-Algemene Inkoopvoorwaarden opgesteld om publieke belangen en risico's op zorgvuldige wijze af te dekken. In deze aanbesteding wordt onverkort vastgehouden aan deze voorwaarden. Het door u voorgestelde alternatieve aansprakelijkheidsartikel wordt dan ook niet overgenomen.
5	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 9 – Inkoopvoorwaarden levering en diensten 11.1 - Tijdstip van nakoming	Graag zien wij de volgende zinssnede hieraan toegevoegd: 'nadat eerst de Contractant een redelijke termijn is gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.' Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

6	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 9 – Inkoopvoorwaarden levering en diensten 4.5 - Vrijwaring boetes en bestuurlijke sancties	Inschrijver kan niet akkoord gaan met een onbeperkte vrijwaring voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties, omdat deze een te groot financieel risico voor Inschrijver vormt. Artikel 4.5 houdt in dat wij niet alleen schade als gevolg van een fout van een eigen medewerker of een ingehuurd kracht dienen te vergoeden, maar ook schade die het gevolg is van het handelen of nalaten van een derde waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn. Daarbij ligt de bewijslast ook bij ons. Vrijwaring is een buitenwettelijke aansprakelijkheid die in tegenstelling tot de wettelijke aansprakelijkheid niet verzekeraar is. Inschrijver kan dan ook niet akkoord gaan met dit artikel. Bent u bereid dit artikel als volgt aan te passen: 'De Contractant vrijwaart de Gemeente voor strafrechtelijke boetes op voorwaarde dat de vrijwaring is beperkt tot claims die het gevolg zijn van een toerekenbare fout of onrechtmatige daad van Contractant. De Contractant vrijwaart de Gemeente voor bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd, op voorwaarde dat de vrijwaring is beperkt tot claims die het gevolg zijn van een toerekenbare fout of onrechtmatige daad van Contractant en tot het genoemde maximum bedrag in de aansprakelijkheidsbepaling.'	De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever uitsluitend voor bestuurlijke sancties (zoals bedoeld in artikel 5:2, eerste lid onder a Awb) die voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst, voor zover deze het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van opdrachtnemer of personen voor wie hij krachtens de wet verantwoordelijk is. De vrijwaring geldt uitdrukkelijk niet voor strafrechtelijke boetes. De aansprakelijkheid uit deze vrijwaring is beperkt tot het bedrag zoals genoemd in de aansprakelijkheidsbepaling in deze overeenkomst.
7	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 8.7 - Boete data	Inschrijver werkt vanuit partnership en op basis van gelijkwaardigheid. Een boeteregeling past niet binnen deze werkwijze. Daarnaast dienen we, via artikel XX, aansprakelijkheid te aanvaarden. Wij vinden het niet redelijk om aanvullend op dat artikel een boeteregeling overeen te komen (ook al staat hier geen bedrag ingevuld). Bent u bereid de boetebepaling zoals beschreven in artikel 8.7 te laten vervallen? Zo nee, wilt u dan het bedrag van de beoogde boete invullen zodat wij kunnen besluiten hier wel of niet mee akkoord te gaan.	De aanbestedende dienst heeft besloten om artikel 8.7 (boetebepaling) te laten vervallen. Wij hechten waarde aan een gelijkwaardige samenwerking met de opdrachtnemer, waarbij nakoming van verplichtingen primair via overleg en de bestaande aansprakelijkheidsregeling wordt geborgd. Het vervallen van dit artikel zal worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.
8	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 8.2 - Overdracht data	Kunt u uitleggen wat u precies onder 'data' verstaat? Indien hier ook de documenten toebehoren van de verzuimapplicatie (zie eis 19 PvE), dan kunnen wij hier niet mee akkoord gaan. Wij kunnen geen rapportages (terugkoppelingen) kosteloos overdragen; hier is tussen de 10 en 15 uur voor nodig. Gaat u akkoord met het verwijderen van het woord 'kosteloos' uit artikel 8.2? Of duidelijk aangeven dat documenten uit de verzuimapplicatie hier niet onder vallen? Zo nee, dan moeten wij dit verdisconteren in andere prijzen hetgeen niet onze voorkeur heeft, aangezien we een voorstander zijn van eerlijke en transparante prijzen.	Onder "data" in artikel 8.2 wordt verstaan: de door opdrachtgever verstrekte gegevens, alsmede de structureel vastgelegde (verzuim)gegevens die noodzakelijk zijn voor overdracht van de dienstverlening, zoals opgenomen in standaard exports uit de verzuimapplicatie. Hieronder vallen niet: maatwerkrapportages of analyses waarvoor substantiële handmatige inspanning is vereist. De overdracht van deze data dient in standaardformaat en zonder aanvullende kosten te worden verzorgd. Indien aanvullende werkzaamheden worden gevraagd, kan daar in overleg een passende vergoeding voor worden overeengekomen.
9	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 7.2 - Verwijderen vertrouwelijke informatie	Kunt u bevestigen dat alle wettelijke bewaartermijnen (van oa de dossiers) hierbij in acht worden genomen?	Dit kan de Aanbestedende Dienst bevestigen.
10	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 7.1 - Boete geheimhouding	Inschrijver werkt vanuit partnership en op basis van gelijkwaardigheid. Een boeteregeling past niet binnen deze werkwijze. Daarnaast dienen we, via artikel 14, aansprakelijkheid te aanvaarden. Wij vinden het niet redelijk om aanvullend op dat artikel een boeteregeling overeen te komen (ook al staat hier geen bedrag ingevuld). Bovendien leidt niet iedere (abusievelijke) overtreding van de geheimhouding tot schade bij Opdrachtgever. Bent u bereid de boetepaling zoals beschreven in artikel 7.1 te laten vervallen? Zo nee, wilt u dan het bedrag van de beoogde boete invullen zodat wij kunnen besluiten hier wel of niet mee akkoord te gaan.	De aanbestedende dienst heeft begrip voor dit standpunt. Wij hechten aan zorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie, maar zijn van mening dat artikel 14 van de overeenkomst voldoende waarborgen biedt. Artikel 7.1 komt daarom te vervallen.
11	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 6.4 / Aanbestedingsleidraad 1.09b - Goedkeuring Indexering	"Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2027, de tarieven te indexeren maximaal conform het prijsindexcijfer van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA), personele kosten. Na akkoord van opdrachtgever kan opdrachtnemer factureren tegen de nieuwe tarieven." Als wij contractueel vastleggen dat Opdrachtnemer mag indexeren volgens een bepaalde index vanaf een bepaalde datum, dan zien wij de meerwaarde niet van een akkoord van uw kant. Kunt u bevestigen dat dit akkoord altijd gegeven wordt indien wij volgens de afgesproken richtlijnen indexeren?	Dit is niet akkoord.

12	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 6.4 / Leidraad 1.09b - Index	U hanteert in artikel 6.4 en in de Leidraad 1.09b als index het NZA-indexcijfer, personele kosten. Inschrijver indexeert haar tarieven volgens de index 'CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen' van het CBS, met dien verstande dat de tarieven jaarlijks tenminste worden verhoogd met de uit de voor ons geldende CAO voortvloeiende loonkostenstijging. Gaat u akkoord met deze index?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
13	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 5.1 - Facturatie	Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever de op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen pas nadat Opdrachtgever de verrichte Diensten heeft goedgekeurd, als beschreven in deze Overeenkomst heeft ontvangen, tenzij anders overeengekomen Het pas mogen factureren nadat we een akkoord ontvangen hebben, is niet hoe ons facturatieproces werkt. We kunnen onze maandfacturatie voor verzuimbegeleiding niet afwachten tot we daar een akkoord op hebben; dit zou het facturatieproces ernstig vertragen en het proces inefficiënt maken. Uiteraard heeft u de mogelijkheid – indien u de verrichte diensten ter discussie stelt – om de betaling van het betwiste gedeelte op te schorten. Gaat u akkoord met het verwijderen van de goedkeuring om te kunnen factureren?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
14	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 4.5 - Verlenging na afloop looptijd incl. aanvankelijke verlengingen	"4.5 Als Opdrachtgever van het recht tot verlenging, als beschreven in artikel 4.4, gebruik wil maken, dan zal Opdrachtgever uiterlijk twee (2) weken voor het einde van de Overeenkomst of het einde van enige verlenging hiervan schriftelijk melding doen aan Opdrachtnemer." Een periode van minimaal 2 weken is erg kort om de capaciteit door te plannen; kunt u hier 6 weken van maken?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
15	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 8a – Concept overeenkomst 4.2 / Leidraad 1.08 - Eenzijdige verlenging	In de conceptovereenkomst in artikel 4.2 en in de leidraad bij 1.08 is opgenomen dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de overeenkomst één maal met één jaar te verlengen. Inschrijver ziet graag dat verlenging van de overeenkomst alleen mogelijk is indien zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer voor verlenging wensen te opteren. Dit in het kader van het gewenste partnerschap. Bent u bereid om de optie tot verlenging wederkerig te maken?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
16	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 1 – Programma van eisen - Eis 75 - Reiskosten	Wij berekenen de reiskosten van onze professionals door indien de afspraak niet op ons kantoor plaatsvindt. Reiskosten worden berekend o.b.v. het uurtarief van de professional gerekend vanaf onze dichtstbijzijnde locatie. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met een maximum van 50 km enkele reis.
17	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 1 – Programma van eisen - eis 47 - Spoedgevallen	"In spoedgevallen dient een medewerker binnen twee werkdagen te worden opgeroepen op verzoek van de opdrachtgever (dit hoeft niet per se de eigen bedrijfsarts te zijn)." Spoedspreekuren kunnen soms ook door de taakgedelegeerde uitgevoerd worden; wilt u deze aan eis 47 toevoegen?	Dit is akkoord en wordt aangepast in het PvE na de 2de nota van inlichtingen.
18	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 1 – Programma van eisen - Eis 20 - Dossieroverdracht	De transitie van de latende arbodienst naar de nieuwe arbodienst is een zorgvuldig proces waarin de overdracht van dossiers een zwaarwegend onderwerp is. Het is in het belang van alle partijen (zeker de verzuimende medewerkers) dat deze overdracht met aandacht gebeurt. Door te eisen dat hiervoor geen kosten in rekening gebracht mogen worden wekt u de suggestie dat de te besteden tijd beperkt moet worden. De hoogte van de kosten van deze overdracht staan niet in verhouding tot de totale kosten, maar wegen bij de verzuimende medewerkers wel zwaar in het ervaren van een soepele transitie. Bent u bereid uw antwoord te heroverwegen en hiervoor alsnog kosten te vergoeden?	Graag wil de aanbestedende dienst een onderbouwing van de partij hoe de 10 tot 15 uur wordt onderbouwd.
19	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 1 – Programma van eisen - Eis 19 - Overdracht documenten verzuimapplicatie	"Bij einde contract draagt opdrachtnemer, kosteloos en op een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke wijze, de van belang zijnde documenten uit de verzuimapplicatie over aan de opdrachtgever waarbij rekening gehouden wordt met de AVG-wetgeving." Wij kunnen alle documenten overdragen; dit zijn de documenten die in het dossier zitten, dus alle rapportages (terugkoppelingen). Dit kunnen wij echter niet kosteloos doen; hier is tussen de 10 en 15 uur voor nodig. Gaat u akkoord met het verwijderen van het woord 'kosteloos' uit eis 19? Zo nee, dan moeten wij dit verdisconteren in andere prijzen hetgeen niet onze voorkeur heeft, aangezien we een voorstander zijn van eerlijke en transparante prijzen.	Graag wil de aanbestedende dienst een onderbouwing van de partij hoe de 10 tot 15 uur wordt verantwoord.

20	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Bijlage 1 – Programma van eisen - Eis 11 - Wisselen bedrijfsarts	"Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om te wisselen van bedrijfsarts en taakgedelegeerde." Wat bedoelt u hier met 'wisselen'? Bedoelt u dat u de mogelijkheid wilt hebben om een functionaris te vervangen? Op welke gronden? Als er geen sprake is van een klik of wanneer deze aantoonbaar niet aan de gestelde eisen voldoet, nadat eerst een verbeterplan is doorlopen? Wij hebben 2 zorgen over deze eis: 1) Gezien de schaarste van arboprofessionals op de arbeidsmarkt kunnen wij niet altijd zomaar iemand vervangen; het is niet zo dat wij professionals op de (reserve)bank hebben zitten. 2) Er moet voorkomen worden dat persoonlijke voorkeuren meespelen om vervanging aan te vragen. Vervanging moet altijd onderbouwd met objectieve argumenten aangevraagd worden. Wij stellen voor eis 11 als volgt te formuleren: Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om vervanging van bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde te eisen indien deze aantoonbaar niet voldoet aan de gestelde eisen in de aanbesteding, nadat deze persoon eerst een redelijke termijn heeft gekregen om zich te verbeteren. Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord, dit wordt na de 2de nota van inlichtingen aangepast.
21	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Aanbestedingsleidraad 1.29b & 1.36b - Beoordelingscommissie	Kunt u aangeven uit welke functionarissen het beoordelingsteam bestaat?	De Aanbestedende Dienst garandeert dat er ter zake deskundige beoordelaars in de beoordelingscommissie aanwezig zijn.
22	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Aanbestedingsleidraad 1.27d & 1.34d - Uitwerking presentatie	Gezien de drukke agenda van onze professionals is het belangrijk dat wij zo snel mogelijk weten op welk tijdstip de presentatie plaatsvindt. Bent u bereid ons dit in de week na deadline voor inschrijven te laten weten?	Wanneer de kluis is geopend, zullen zo spoedig mogelijk daarna de presentaties worden ingepland.
23	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Aanbestedingsleidraad 1.27c & 1.34c - Uitwerking werkwijze	De beantwoording van deze vraag mag maximaal 3 A4 zijn. Kijkend naar uw vraag is het raadzaam hiervoor meer pagina's toe te staan. Dit komt de samenhang en volledigheid ten goede en dus ook uw mogelijkheid om een goed oordeel te geven. Kunt u akkoord gaan met max 5 A4?	Het maximum wordt uitgebreid naar 5A4 voor gunningscriterium 2.
24	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Aanbestedingsleidraad 1.27a & 1.34a - Uitwerking visie en plan van aanpak	De beantwoording van deze vraag mag maximaal 3 A4 zijn. Kijkend naar uw vraag is het raadzaam hiervoor meer pagina's toe te staan. Dit komt de samenhang en volledigheid ten goede en dus ook uw mogelijkheid om een goed oordeel te geven. Kunt u akkoord gaan met max 5 A4?	Het maximum wordt uitgebreid naar 5A4 voor gunningscriterium 1.
25	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Aanbestedingsleidraad 1.09b - Indexering	Punt 'Standaardbrieven van inschrijver waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd.' Kunt u dit punt nader verduidelijken? Want u staat wel indexatie toe, en wij sturen al onze klant een min of meer algemene brief waar de indexatie voor die betreffende klant vermeld wordt. Kunt u bevestigen dat een dergelijke brief niet als 'algemene' indexeringen worden beschouwd.	Dit kan worden bevestigd. De indexering die in de aanbestedingsleidraad staat wordt gehandhaafd.
26	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Aanbestedingsleidraad 1.09b - Indexering	"Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2027, de tarieven te indexeren maximaal conform het prijsindexcijfer van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), personele kosten. Na akkoord van opdrachtgever kan opdrachtnemer factureren tegen de nieuwe tarieven." Als wij contractueel vastleggen dat Opdrachtnemer mag indexeren volgens een bepaalde index vanaf een bepaalde datum, dan zien wij de meerwaarde niet van een akkoord van uw kant. Kunt u bevestigen dat dit akkoord altijd gegeven wordt indien wij volgens de afgesproken richtlijnen indexeren?	De indexering wordt aangepast naar vraag 12.
27	Arbodienstverlening voor Hoeksche Waard Werk	Eis 10	Inschrijver werkt niet alleen met bedrijfsartsen, ook met AIOS en ANIOS. In verband met de alom bekende krapte op de arbeidsmarkt voor bedrijfsartsen werken wij in teams. De BIG geregistreerde bedrijfsarts staat aan de hoofd van het team. Dit betekent dat deze de AIOS/ANIOS die bij u op locatie werkzaam is zal begeleiden. Daarnaast zal deze bedrijfsarts de wat meer complexe problematiek zelf zal begeleiden. De bedrijfsarts zal ook aansluiten indien gewenst bij evaluaties en SMT's. Is deze constructie akkoord voor de gemeente Hoeksche Waard?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits duidelijk kan worden gemaakt waar de grens ligt.
28	Arbodienstverlening gemeentelijke organisatie	Eis 10	De taakgedelegeerden waar wij mee werken zijn allen hiertoe opgeleid en hebben de benodigde kennis en ervaring in huis een deel heeft een BIG registratie en een deel heeft andere kennis en ervaring die zeer van toegevoegde waarde is. De eisen zijn ook niet dat een taakgedelegeerde een BIG registratie moet hebben. Het is de bedrijfsarts die bepaalt of hij iemand vakbekwaam vindt om het vak uit te oefenen en vergewist zich ervan of iemand voldoende ervaring, opleiding en kennis bezit om taakgedelegeerde te kunnen zijn. Jullie eisen echter een BIG geregistreerde taakgedelegeerde. Zijn jullie bereid gezien bovenstaande informatie deze eis te schrappen?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
29		Eis 19	Wij dragen bij einde contract de medische dossiers over aan de nieuwe arbodienstverlener. Welke andere 'van belang zijnde documenten' bedoelen jullie hier precies?	Andere van belang zijnde documenten zoals notities, instructies, rapportages, communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, etc.
30		Eis 32	Dat is haalbaar indien jullie vaste dagdelen afnemen zodat jullie zelf de werknemer binnen vijf werkdagen inplannen. Is dit akkoord	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

31		Eis 33	De leidinggevendenden kunnen het telefoonnummer van de bedrijfsarts of taakgedelegeerde hebben. Deze zijn echter niet 24/7 voor de jullie beschikbaar simpelweg omdat zij ook voor andere klanten werken en niet permanent de telefoon tijdens spreekuren kunnen opnemen. Wij zijn gewend dat als de bedrijfsarts op locatie is dat leidinggevendenden binnenlopen voor of na de spreekuren op locatie en op andere dagen hun vraag neerleggen bij ons medisch secretariaat. Jullie krijgen dan binnen 24 uur een reactie. Het inplannen van een telefonisch spreekuur wordt zo spoedig mogelijk ingepland. Gaan jullie akkoord met deze werkwijze?	Er dient uiterlijk de volgende werkdag contact te worden opgenomen met de leidinggevende.
32		Eis 44	Alle spreekuren vinden fysiek plaats op jullie locatie (zie eis 49) of indien gewenst, via een videoconsult. Kan deze eis geschrapt worden?	Eis 44 gaat over perceel 1 en eis 49 gaat over perceel 2. Beide eisen blijven gehandhaafd.
33		Eis 77	Wat verstaan jullie precies onder een spoedlevering? Wij kunnen hiermee akkoord gaan indien de 'spoedlevering' bijvoorbeeld een spreekuur betreft dat wordt ingepland tijdens de ingeplande blokken/dagdelen voor de bedrijfsarts of taakgedelegeerde.	Deze eis heeft betrekking op een levering en heeft geen betrekking op deze opdracht. Deze eis komt te vervallen.
34			Kunnen jullie verzuimcijfers van 2024 delen?	De aanbestedende dienst heeft een verzuim van rond het landelijk gemiddelde.
35			Eis nummer 15: Wat verstaat de gemeente onder adequaat ondersteunen en wat mogen wij op dit gebied van de gemeente verwachten?	Op korte termijn contact opnemen met de betreffende medewerker, checken of we vanuit de organisatie stappen kunnen ondernemen voor het herstel en faciliteiten aanbieden om weer te re-integreren. Hierbij wordt verwezen naar sectie 1.05 van de aanbestedingsleidraad.
36			Eis nummer 15: Vanuit opdrachtnemer is er ook een casemanager die als eerste aanspreekpunt fungeert voor de gemeente. Welke werkzaamheden pakt de casemanager van de gemeente op en welke werkzaamheden pakt de casemanager van de arbodienst op?	Vanuit de gemeente fungeert de casemanager onder andere als centraal punt voor de arbodienstverlening. De taken vanuit de organisatie is contact onderhouden met de betreffende medewerker. Voor adviesvraagstukken wordt de expertise vanuit de casemanager van de opdrachtnemer verwacht.
37			Eis nummer 33: Directe een eenvoudige bereikbaarheid van de bedrijfsarts voor leidinggevendenden: snel terugbellen (binnen één werkdag) / telefonisch spreekuur. --> Deze eis is niet realistisch. Ons voorstel is BA op locatie met inloopsprekuren voor LG. Is dat akkoord?	Er dient uiterlijk de volgende werkdag contact te worden opgenomen met de leidinggevende.
38			Eis nummer 63: Taakgedelegeerden zijn BIG geregistreerd. --> Hoe hard is deze eis? In onze visie voegt het juist iets toe in demedicaliseren door een goed opgeleide en ervaren POB-er die een gecertificeerde opleiding heeft gevolgd maar niet BIG geregistreerd is. Is dit ook akkoord?	Hiervoor wordt verwezen naar de vraag en antwoord van vraag 27.
39			Eis nummer 45: Het eerste contactmoment met werknemer door opdrachtnemer vindt binnen 7 kalenderdagen na ziekmelding plaats. --> Moet dit een medische uitvraag zijn? Is dat een belletje? Dat is bij ons dan niet door een BIG geregistreerde taakgedelegeerde. Hoe wordt dit in de huidige samenwerking vormgegeven?	Dit eerste contactmoment hoeft niet door een BIG taakgedelegeerde, dit dient echter wel een medische uitvraag te zijn.
40			Eis nummer 49: Voor perceel 2 moeten we elke week op locatie aanwezig zijn. Om hoeveel tijd gaat dat per week? En is dat te combineren met consulten voor perceel 1? Dus kunnen we deze spreekuurlocatie gebruiken voor de consulten van perceel 1?	Voor perceel 1 hebben we momenteel per week: 3 uur een bedrijfsarts, 2 uur een inzetbaarheidscoach en 4 uur om de week een praktijkondersteuner die ook verzuim beoordeelt. Los van de inzetbaarheidscoach, moeten de uren van de bedrijfsarts en praktijkondersteuner minimaal gelijk blijven. Voor perceel 2 zou deze ruimte bij HWwerkt! ook gebruikt kunnen worden.
41			Eis nummer 50: Uiterlijk in de 2e week van verzuim, of zoveel eerder als nodig wordt geacht, wordt de werknemer opgeroepen op het spreekuur van de bedrijfsarts. --> Wie draagt hier zorg voor? Wie doet de planning?	De aanbestedende dienst zal contact leggen met de opdrachtnemer. Hierbij volgt een kort verslag vanuit de aanbestedende dienst.

42			Het hoogste aantal punten (35) is te behalen met het CV van de bedrijfsarts; daar hebben wij een aantal zorgen over: 1.U vraagt uitsluitend een CV van de bedrijfsarts en niet van de taakgedelegeerde. In onze ogen en werkwijze heeft de taakgedelegeerde, in ons geval een BIG-geregistreerde (arbo)verpleegkundige, een belangrijke rol. Met uw keuze voor alleen een CV van de bedrijfsarts lijkt u hier anders over te denken. Kunt u beargumenteerd uitleggen waarom u uitsluitend een CV van de bedrijfsarts opvraagt? 2.Indien wij ook een CV van een taakgedelegeerde meesturen, wordt deze dan ook beoordeeld? 3.Hoe waarborgt u de objectiviteit bij de beoordeling van een CV? Wanneer krijgt welk aspect van een CV een x aantal punten? Een CV als geschiktheidseis is iets heel anders dan als subgunningscriterium; u dient objectieve maatstaven te hebben om deze CV's te kunnen beoordelen zodat u voldoet aan het beginsel van gelijke behandeling. Wilt u deze objectieve maatstaven met ons delen? 4.Niet iedere professional wil zijn of haar CV met een aanbestedende dienst delen in het kader van de AVG. Indien dit het geval mocht zijn, mogen wij dan een anoniem CV aanleveren?	Hiervoor is gekozen omdat de BIG gecertificeerde bedrijfsarts de eindverantwoordelijke is. De aanbestedende dienst wil kennis opdoen hoeveel kennis en ervaring de bedrijfsarts heeft en of deze passend is bij de organisatie. Enkel het CV van de bedrijfsarts dient toegevoegd te worden bij de inschrijving. Welke objectief volgens de beoordelingscriteria wordt beoordeeld. Het CV mag anoniem aangeleverd worden.
43	Eis 2		Wordt er een format verwacht voor het plan van aanpak m.b.t. capaciteit of is eigen invulling toegestaan? Wanneer dient dit plan van aanpak te worden getoond?	Het plan van aanpak dient ingediend te worden bij de inschrijving conform Gunningscriterium 1 'visie en plan van aanpak'.
44	Eis 4		Wat wordt er verstaan onder een open spreekuur?	Dit is dat er op een bepaalde tijd een spreekuur is, waarbij men zonder afspraak kan binnenlopen.
45	Eis 5		Hoe ziet volgens u de rol van de arbodienst bij de ondersteuning van de medewerker en leidinggevende eruit zonder de onafhankelijkheid aan te tasten?	Als er contact is geweest met de arbodienst is er een advies geschreven. De ondersteunende rol kan zijn dat de medewerker contact opneemt met de arbodienst of het advies goed is uitgevoerd. En de leidinggevende kan hierover adviesvraagstukken stellen. Er wordt verwacht van de arbodienstverlening hier objectief antwoord op geeft.
46	Eis 6		Is er ruimte voor het inzetten van specifieke interventies of coachingsvormen gericht op inzetbaarheid, of beperkt dit zich tot advisering?	Deze ruimte is er in overleg met de aanbestedende dienst.
47	Eis 15		Wat verstaat u onder adequaat ondersteunen?	Vanuit de gemeente fungeert de casemanager onder andere als centraal punt voor de arbodienstverlening. De taken vanuit de organisatie is contact onderhouden met de betreffende medewerker. Voor adviesvraagstukken wordt de expertise vanuit de casemanager van de opdrachtnemer verwacht.
48	Eis 16		Is voorafgaande instemming van de opdrachtgever altijd vereist bij doorverwijzing naar andere specialisten?	Ja dit klopt.
49	Eis 18		Is de termijn van 5 werkdagen een harde eis? Want dit is niet altijd een realistische termijn? En is het akkoord dat wanneer eigen bedrijfsarts/verpleegkundige geen ruimte heeft, dit wordt ingepland bij het regionale team?	5 werkdagen is een harde eis. Het is akkoord dat dit met uitzondering wordt ingepland bij een regionaal team. Dit is echter enkel van toepassing op perceel 1.
50	Eis 27		Dit kunnen wij verzorgen, maar hiervoor brengen wij kosten in rekening. Is dat akkoord?	Deze kosten dienen verwerkt te worden in uw uurtarieven.
51	Eis 32		5 werkdagen is niet realistisch voor ieder spreekuur. Wel kunnen we ruimte in de agenda's reserveren voor spoedspreekuren. Deze brengen wij wel in rekening indien u hier geen gebruik van maakt. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Echter mag u wel een spoeduurtarief hanteren als er een spoedspreekuur plaatsvindt.
52	Eis 33		Wij beantwoorden uw vragen en contactverzoeken zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Er dient uiterlijk de volgende werkdag contact te worden opgenomen.
53	Eis 36		"Opdrachtnemer draagt zorg voor de vastlegging van de contacten tussen de arbodienst, de zieke medewerker en de opdrachtgever na een consult en communiceert deze naar medewerker en opdrachtgever." Wat verstaat u onder vastleggen van contacten tussen arbodienst en opdrachtgever?	Onder andere een inschatting van de ernst en duur van de ziekte, eventuele benodigheden en eventuele startdatum.
54	Eis 39 en 40		Voor officiële UWV-documenten waarvoor werkgever en werknemer verantwoordelijkheid zijn (bijvoorbeeld het Plan van Aanpak) verwijzen wij u door naar de website van het UWV om te zorgen dat u altijd met de actuele documenten werkt. Gaat u daarmee akkoord?	Dit is akkoord.

55		Eis 41/ Eis 47	Wij hanteren voor een spoedspreekuur een ander tarief. Wilt u dit toevoegen aan het Prijzenblad?	Dit wordt toegevoegd met de 2de nota van inlichtingen.
56		Eis 42	De planning kan binnen 5 dagen plaatsvinden maar het spreekuur zelf zal niet binnen 5 werkdagen plaatsvinden. Is dit akkoord?	5 werkdagen is een harde eis. Het is akkoord dat dit met uitzondering wordt ingepland bij een regionaal team. Dit is echter enkel van toepassing op perceel 1.
57		Eis 45	Het eerste contactmoment is in ons geval een digitale vragenlijst. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, hier gaat de aanbestedende dienst mee akkoord.
58		Eis 53	Betreft dit fysieke SMO's of mogen deze ook (gedeeltelijk) online zijn?	Dit mag in overleg ook gedeeltelijk online zijn.
59		Eis 56	U krijgt een algemeen aanspreekpunt voor vragen die niet medisch inhoudelijk zijn. U neemt contact op met de bedrijfsarts of BIG-geregistreerde verpleegkundige bij medisch inhoudelijke vragen. Is dit akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
60		Eis 57	Bedoelt u hier de medisch inhoudelijke (verzuim)informatie? Uw algemene aanspreekpunt is hiervan niet op de hoogte i.v.m. AVG. Bedrijfsarts en BIG-geregistreerde verpleegkundige uiteraard wel. Is dit akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
61		Eis 60	Indien er geen sprake is van verzuim en er op verzoek van de medewerker een spreekuur is ingepland, dan zullen wij hierover niet rapporteren. Dit betreft dan een arbeidsomstandighedenconsult. Kunt u aangeven hiermee akkoord te gaan?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
62		Eis 61	Wij werken in een gezondheidsteam inclusief een taakgedelegeerde BIG-geregistreerde verpleegkundige. Dat betekent dat zowel bedrijfsarts als verpleegkundige zullen communiceren met leidinggevende en HR over individuele verzuimgevallen. Is dit akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
63		Eis 70 en 71	Factuur en bijlage leveren we niet in één bestand aan. De specificatie met persoonsgegevens kunt u (vanuit HRM) zelf ophalen uit ons systeem. Conform AVG kunnen wij dat niet met uw financiële administratie delen. Is dit akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits er een referentie wordt toegevoegd.
64		Eis 73	De abonnementskosten per medewerker per jaar factureren wij 1x per jaar, vooraf. Ook voor akkoord gegeven arbeidsdeskundige onderzoeken worden vooraf gefactureerd. Is dit voor u akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
65			Bent u bereid om zelf als referent op te treden?	U mag gemeente Hoeksche Waard als referentie opnemen, mits u niet langer dan 3 jaar geleden een opdracht voor hun heeft uitgevoerd.
66		Prijzenblad	U vraagt ons om een basistarief voor ziekteverzuimbegeleiding inclusief verzuimadministratie en -analyse en spreekuur af te geven per medewerker per jaar. Voor de diverse losse verrichtingen, zoals een spreekuur, vraagt u echter ook een prijsopgave. Wij werken inderdaad met een vaste bijdrage per medewerker per jaar, maar de inzet van professionals is op basis van verrichtingen of uurtarief. Dit geldt voor de gesprekken, maar ook voor de verzuimanalyse. Kunt u bevestigen dat het basistarief wel de verzuimadministratie bevat, maar niet de verzuimanalyse en gesprekken? Zo nee, kunt u dan heel gedetailleerd aangeven wat u precies in het basistarief opgenomen wenst te hebben?	Dit kan bevestigd worden. De verzuimanalyse en de gesprekken zullen los op het prijzenblad worden vermeld.
67		Prijzenblad	Het gezondheidsteam overlegt op dossierniveau met werkgever indien gevraagd of noodzakelijk. Wij werken voor dit soort overleg niet op basis van een vast bedrag per dossier. Dit factureren wij op basis van uurtarief van betrokken professional, omdat op voorhand geen indicatie te geven is van de hoeveelheid noodzakelijk overleg per dossier. Kunt u het gevraagde tarief hiervoor veranderen naar een uurtarief voor overleg en een indicatie geven van het totaal aantal uren hiervoor?	Dit wordt toegevoegd aan het prijzenblad met de 2de nota van inlichtingen.
68		Prijzenblad	U geeft aan dat we een tarief per overleg voor Sociaal Medisch Overleg dienen op te geven, met een aantal van 30. Omdat in het programma van Eisen wordt aangegeven dat het om in totaal 6 SMO's per jaar gaat, gaan wij ervan uit dat u de eenheid per uur bedrijfsarts bedoelt. Is onze aanname correct en wilt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Het prijzenblad wordt aangepast naar 6 SMO's.
69		Prijzenblad	U vraagt in het prijzenblad naar de tarieven voor de meest voorkomende verrichtingen, maar deze lijst niet geheel compleet. Staat u ons toe om bij de inschrijving een tarievenlijst mee te sturen voor een volledig overzicht?	Dit is akkoord, maar niet meegenomen in de beoordeling.
70				Eventuele aanpassingen aan de prijzenbladen en aanbestedingsleidraad, worden gedaan na de 2e nota van inlichtingen.
71	2de nota van inlichtingen	Nota van Inlichtingen, vraag 44, eis 4 - Open spreekuur	U geeft aan dat u een spreekuur wilt waarbij men zonder afspraak kan binnenlopen. Wanneer wij een inloopspreekuur houden, dan wordt dit ook in rekening gebracht wanneer er geen inloop is. Gaat u hiermee akkoord?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst akkoord.
72	2de nota van inlichtingen	Nota van Inlichtingen, vraag 44, eis 4 - Open spreekuur	Is het akkoord dat het open spreekuur plaatsvindt op onze locatie?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

73	2de nota van inlichtingen	Nota van Inlichtingen, vraag 4, Art 14.1vrijwaring	We kunnen niet akkoord gaan met een onbeperkte vrijwaring gezien de financiële risico's die dat met zich meebrengt. Als wij akkoord gaan met vrijwaring voor alle schade dan betekent dat concreet dat wij niet alleen voor schade als gevolg van een fout van een eigen medewerker of een ingehuurd kracht dient te vergoeden, maar ook schade die een gevolg is van het handelen of nalaten van een derde waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn. Tevens ligt dan bij ons de bewijslast. Aansprakelijkheid voor schade volgt uit de wet. Vrijwaring is een buitenwettelijke aansprakelijkheid die in tegenstelling tot de wettelijke aansprakelijkheid niet verzekeraar is. Wij kunnen wel akkoord gaan met een vrijwaring ten aanzien van sociale premies en IE. Verder kunnen wij akkoord gaan met een vrijwaring op voorwaarde dat de vrijwaring is beperkt tot claims die het gevolg zijn van een toerekenbare fout of onrechtmatige daad van ons en tot het genoemde maximum bedrag in de aansprakelijkheidsbepaling (conform uw antwoord op vraag 6 uit de NvJ). Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst onderkent dat onbeperkte vrijwaring (zoals bedoeld in art. 14.7 sub a van de VNG) in de markt voor arbodienstverlening als niet-verzekeraar wordt ervaren. Om die reden zal deze bepaling als volgt worden aangepast: "Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever uitsluitend voor zover sprake is van schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van Opdrachtnemer, diens personeel of hulppersonen. Deze vrijwaring is beperkt tot het bedrag genoemd in artikel 14.1 van de VNG." De overige aansprakelijkheidsbepalingen (14.1, 14.5, 14.6 en 14.8) blijven onverkort van toepassing
74	2de nota van inlichtingen	Nota van Inlichtingen, vraag 4, Art 14.6Beperking van de aansprakelijkheid	De door u voorgestelde bedragen van de beperking van de aansprakelijkheid in art 14.6 zijn hoger dan gebruikelijk in onze branche en vormen daarom een te groot risico om akkoord mee te gaan. Wij stellen u daarom de volgende aanpassingen voor. nieuw artikel 14.6: Voor overeenkomsten waarvan de waarde minder bedraagt dan € 1 miljoen, wordt de door de contractant te vergoeden schade beperkt tot het bedrag van de schade per gebeurtenis maar niet meer dan: - € 150.000,- voor overeenkomsten waarvan de waarde kleiner is dan of gelijk aan € 50.000,-; - € 300.000,- voor overeenkomsten waarvan de waarde meer is dan € 50.000,- maar kleiner is dan of gelijk aan € 100.000,-; - € 400.000,- voor overeenkomsten waarvan de waarde meer is dan € 100.000,- maar kleiner is dan of gelijk aan € 150.000,-; - € 750.000,- voor overeenkomsten waarvan de waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner is dan of gelijk aan € 500.000,-; en - € 1.500.000,- voor overeenkomsten waarvan de waarde meer is dan € 500.000,- maar kleiner is dan of gelijk aan € 1.000.000,-. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
75	2de nota van inlichtingen	Nota van Inlichtingen, vraag 43- Format voor capaciteit	U heeft het eerste gedeelte van onze vraag niet beantwoord; zou u dit alsnog willen doen? De vraag luidt: Wordt er een format verwacht voor het Plan van Aanpak m.b.t. capaciteit of is eigen invulling toegestaan?	Er wordt geen format verwacht om het gunningscriterium 'plan van aanpak' uit te werken. Hierbij verwijs ik u naar de aanbestedingsleidraad sectie 1.27 voor perceel 1 en sectie 1.34 voor perceel 2.
76	2de nota van inlichtingen	Nota van Inlichtingen, vraag 18 en 19, eis 19 en 20 - Kosten overdracht	In eis 19 en 20 vraagt u om een kosteloze overdracht: in eis 19 van documenten (niet-medisch) en in eis 20 de medische dossiers. In vraag 19 hebben wij aangegeven dat dat de overdracht van niet-medische documenten (eis 19) ongeveer 10-15 uur kost. Deze uren hebben wij gebaseerd op onze jarenlange ervaring met deze dumps. Eerst voeren wij een proefdump uit en daarna pas de volledige. Wij vragen een vergoeding voor deze dump. U vraagt in vraag 18 ook om een onderbouwing van het aantal uren van 10-15 bij de overdracht van de medische dossiers, maar deze uren horen uitsluitend bij de overdracht van de niet-medische documenten. De kosten van de overdracht van medische dossiers zijn afhankelijk van het aantal lopende dossiers dat u als werkgever besluit over te dragen. Wij hanteren een vast tarief per overgedragen dossier. Wij hebben een zeer sterke voorkeur voor eerlijke en transparante tarieven waarin niet allerlei andere zaken in verdisconteerd zitten. Stel dat wij een x bedrag optellen bij een uurtarief of verrichting, en het aantal spreekuren neemt toe of af, dan betaalt u te veel of wij ontvangen te weinig. In het kader van het gewenste partnerschap vinden wij dit geen passende oplossing. Gaat u alsnog akkoord met het toestaan van het in rekening brengen van een marktconforme vergoeding voor de overdracht van documenten en medische dossiers?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
77	2de nota van inlichtingen			Eis 18 wordt aangepast. De Opdrachtnemer dient binnen een maximale duur van 5 werkdagen het spreekuur in te plannen met de medewerkers, echter hoeft dit spreekuur niet plaats te vinden binnen de 5 werkdagen.