

2^e Nota van inlichtingen

Datum: 30 juli 2025
 Naam aanbesteding: arbodienstverlening
 Kenmerk: 1706795
 TenderNed-kenmerk: 512085

Algemene opmerkingen

AO1	Wanneer in deze nota nieuwe documenten worden toegezegd, zijn deze terug te vinden in dezelfde map als deze nota. Wanneer reeds gepubliceerde documenten worden gewijzigd, zijn de nieuwe versies te vinden in de oorspronkelijke map van publicatie. Doorgaans zal de map 'aanbestedingsdocumenten' zijn.
AO2	In de aanbestedingsleidraad wordt bij de prijsbeoordeling gesproken over een jaartarief. Dit is inmiddels veranderd in een bedrag per medewerker. Dat is het bedrag dat genoemd staat bij "inschrijfsom".

Aanvullingen van aanbestedende dienst

AA1	<p>Het antwoord op vraag 118 (in de 2^e nota van inlichtingen) was nog niet volledig. Onderdeel b was nog niet beantwoord. Het volledige antwoord op vraag 118 moet zijn:</p> <p>a) We hebben een SaaS-applicatie waardoor we altijd met de meeste recente versie werken.</p> <p>b) BCS heeft een koppeling volgens de SIVI standaard in XML vorm. Voor Motion is dat de 2017 versie, voor Enterprise (Motion 2.0) is dat de 2022 versie. De XML- bestanden kan BCS naar een SFTP op webservice versturen die verwerkt kunnen worden door de arbodienst.</p> <p>c) Dat is niet relevant; Opdrachtnemer zal hier niet mee te maken krijgen.</p>																					
AA2	<p>Het antwoord op vraag 171 deel twee (in de 2^e nota van inlichtingen) is weggevallen. Deze luidt:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Diagnoses</th> <th>Hilversum</th> <th>Wijdmeren</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Psychische problematiek</td> <td>56,2</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>Houding/bewegingsapparaat</td> <td>12,4%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Overige diagnoses</td> <td>31,3%</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <th>Oorzaken</th> <th>Hilversum</th> <th>Wijdmeren</th> </tr> <tr> <td>Overig niet arbeidsgebonden</td> <td>82,6%</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>Mentaal arbeidsgebonden</td> <td>14,1%</td> <td>*</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Wijdmeren heeft geen cijfers m.b.t. verzuimoorzaken, wel kan gezegd worden dat arbeidsgebonden factoren veel voorkomen. Daarnaast geldt voor de analyse van de gemeente Wijdmeren dat bij het benoemen van de oorzaken geen verdeling is gemaakt naar</p>	Diagnoses	Hilversum	Wijdmeren	Psychische problematiek	56,2	36%	Houding/bewegingsapparaat	12,4%	13%	Overige diagnoses	31,3%	51%	Oorzaken	Hilversum	Wijdmeren	Overig niet arbeidsgebonden	82,6%	*	Mentaal arbeidsgebonden	14,1%	*
Diagnoses	Hilversum	Wijdmeren																				
Psychische problematiek	56,2	36%																				
Houding/bewegingsapparaat	12,4%	13%																				
Overige diagnoses	31,3%	51%																				
Oorzaken	Hilversum	Wijdmeren																				
Overig niet arbeidsgebonden	82,6%	*																				
Mentaal arbeidsgebonden	14,1%	*																				

	verzuimduur. De hierboven genoemde oorzaken van Wijdemeren gelden dan ook voor verzuim in de breedte en niet alleen voor langdurig verzuim.
AA3	In vraag 181 (in de 2 ^e nota van inlichtingen) is geantwoord dat het risico voor het niet vullen van de spreekuurtijd bij Opdrachtnemer ligt. Dat is niet correct. Het juiste antwoord op vraag 181 moet zijn: Nee, dat risico is voor rekening van Opdrachtgever.
AA4	In vraag 188 van deze nota, is een vraag gesteld over de abonnementskosten. Indien Inschrijver hiervan geen gebruik maakt omdat deze kosten bijvoorbeeld in de uurtarieven worden verwerkt, dan mag (in tegenstelling tot hetgeen gesteld in paragraaf 2.8.4 van de leidraad onder punt 5a) een bedrag van 0 euro worden ingevuld. Dit dient dan wel toegelicht te worden. Dat kan middels een apart bij te voegen document dat tezamen met het prijsinvulformulier wordt ingediend.

187 Providerboog verdeling verantwoordelijkheden	
V	In Bijlage J staat bij enkele disciplines expliciet “gemeente Hilversum” als verantwoordelijke partij. Mogen wij er correct van uitgaan dat alle overige (niet-ingevulde) disciplines – zoals rouw-begeleiding, door de toekomstige arbodienstverlener geleverd worden? Zo niet kunt u dan aangeven welke wel door de toekomstige arbodienstverlener dienen te worden geleverd?
A	De diensten die Opdrachtgever in de overeenkomst wenst op te nemen staan genoemd onder 1.3.1 de aanbestedingsleidraad blz. 10 en vraag 99 van de 2e nota van inlichtingen (aanvulling RIE/Pago). Rouwbegeleiding maakt onderdeel uit van de providerboog. Wanneer de Opdrachtnemer van mening is dat een niet in de providerboog ingevulde dienstverlening wenselijk is dan kan Opdrachtnemer hier een voorstel voor doen, door dit op te nemen in de open of overige begroting. Het is dan vervolgens aan Opdrachtgever of hier per casus wel/geen gebruik van gemaakt wordt.
188 Definitie “abonnementskosten”	
V	Het prijzenblad vraagt om een vast bedrag per medewerker per jaar (“abonnementskosten”). Kunt u exact specificeren welke activiteiten, hulpmiddelen en consulten hieronder vallen, zodat de abonnementsstarieven van inschrijvers onderling vergelijkbaar zijn?
A	Dit is aan Opdrachtnemer. Niet alle arbodiensten werken met abonnementen, maar verwerken de kosten in het uurtarief. Zolang alle kosten maar worden opgenomen en er geen extra kosten achteraf worden gerekend. Met alle kosten bedoelen wij ten minste: <ul style="list-style-type: none"> - Verwerking en registratie van ziekmeldingen. - Toegang tot digitaal verzuimregistratiesysteem (inclusief licenties). - Telefonisch en digitaal bereikbaar voor HR, leidinggevenden en medewerkers. - Evaluatie van de dienstverlening - Communicatie met vast contactpersoon - Jaarlijkse evaluatie/gesprek met opdrachtgever. - Onderhoud van de digitale omgeving (portaal). - Supportdesk voor gebruikersvragen (HR/leidinggevenden).

189 RI&E-opstellen en toetsing: bewerkbare velden & urenverdeling	
V	In tabblad “open begroting” zijn de velden bij de RI&E-opstellen en toetsing vergrendeld op een verhouding van 88 uur preventiemedewerker en 22 uur kerndeskundige. Aangezien het Arbeidsomstandighedenbesluit inmiddels vereist dat de kerndeskundige de werkplekken fysiek bezoekt, verzoeken wij (a) deze velden te deblokken zodat inschrijvers het uren-volume zelf kunnen invullen en (b) te bevestigen dat de volledige RI&E-opstelling en toetsing bij de arbodienstverlener wordt belegd.
A	a) Zie vraag 194. b) Dat bevestigen we bij deze.
190 Prijzenblad: overige kosten per casus	
V	Wilt u in het prijzenblad twee afzonderlijke regels opnemen voor “overige kosten casus 1” en “overige kosten casus 2”, zodat zowel inschrijvers als beoordelaars precies zien welke kosten bij welke casus horen?
A	Niet akkoord. De uitwerking van casus 1 en 2 wordt beoordeeld op het aansluiten bij de ambitie van de gemeente om het verzuim terug te dringen. De kosten zijn hierbij niet van belang. Het is dan ook niet noodzakelijk onderscheid te maken tussen de verschillende kosten per casus.
191 Rol “organisatieadviseur”	
V	Op het prijzenblad is voor de organisatieadviseur een vast aantal van 10 uur ingevuld. Kunt u nader specificeren welke taken en deliverables u van deze rol verwacht? Wilt u tevens het uur-veld bewerkbaar maken, zodat inschrijvers een eigen inschatting kunnen geven?
A	De verzuimanalyse en de RI&E zullen op nacalculatie worden verrekend tegen de in het formulier genoemde tarieven. Om een eerlijke vergelijking te kunnen maken tussen verschillende inschrijvers, is ervoor gekozen om een vast aantal uren te benoemen dat wij representatief achten. De genoemde uren geven daarbij de verhouding weer waarin deze worden meegewogen in de prijsbeoordeling. Het gaat om uren voor het opstellen van de analyse, het bespreken en waar nodig aanpassen van de analyse en het tweemaal kort presenteren van de analyse
192 Aantal over te dragen verzuimdossiers	
V	In uw antwoord op NVI-vraag 122 noemt u “circa 10” over te dragen verzuimdossiers. Dat aantal lijkt niet overeen te komen met de in vraag 119 genoemde middellange, lange, en extra lange verzuimdossiers. (NVI-vraag 119). Wij vermoeden dat u in die 10 alleen de extra-lang lopende dossiers hebt meegeteld. Kunt u bevestigen of dat correct is en bevestigen dat een betere schatting uitkomt op circa 50 dossiers? Wij vernemen graag uw precieze aantallen zodat we de caseload realistisch kunnen plannen.
A	Het aantal klopt inderdaad niet; het gegeven antwoord heeft alleen betrekking op Wijdemeren. Voor de gemeente Hilversum kunt u uitgaan van 80.
193 Specificatie implementatiekosten	
V	Kunt u aangeven uit welke concrete onderdelen de implementatiekosten volgens u bestaan (bijv. ICT-koppeling, dossierovername, projectleiding, kick-off-sessies)? Het expliciet maken van deze elementen in het prijzenblad maakt de inschrijvingen onderling beter vergelijkbaar voor u en biedt ons de mogelijkheid om de implementatiekosten te specificeren.

A	<p>Onder implementatiekosten vallen alle kosten die betrekking hebben op werkzaamheden die nodig zijn om op 1 januari 2026 de dienstverlening te starten. Daaronder vallen ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Overdracht van lopende dossiers van vorige arbodienstverlener. – Inlezen en beoordelen van bestaande verzuimdossiers. – Startgesprekken met HR, leidinggevend en verzuimadviseurs. – Opstellen van gezamenlijke werkwijze en communicatieafspraken. – Inrichten van een verzuimregistratiesysteem of koppeling met bestaand HR-systeem. – Toegang regelen voor leidinggevend, HR en andere gebruikers. – Testen van rapportages, dashboards en notificaties. – Configuratie van autorisaties en privacy-instellingen (AVG-proof). – Instructie verzuimportaal voor gebruikers. – Introductie van vaste contactpersonen zoals bedrijfsarts(en), verpleegkundigen en casemanagers. – Aanmaken accounts en contactstructuur. – SLA-afspraken vastleggen en documenteren.
194 Basis voor 22 uur RI&E-toetsing	
V	<p>Het prijzenblad gaat uit van 22 uur voor de RI&E-toetsing. In de praktijk hangt het benodigde urenvolume sterk af van de omvang en diversiteit van de werklocaties en van de reeds uitgevoerde nadere inventarisaties. Kunt u daarom specificeren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Welke afdelingen/werksoorten de gemeente per 1 januari 2026 omvat (bijv. groenvoorziening, straatwerk, milieustraat, begraafplaatsen, zwemvoorzieningen of andere locaties met verhoogde risico's); 2) Welke detail-inventarisaties al zijn afgerond (bijv. PSA, lawaai, trillingen, fysieke belasting, arbeidsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen), en van welke nog verslag moet worden opgeleverd; 3) De velden voor uren invulbaar maken 4) En daaronder een open lijst maken, zodat wij de exacte kostenspecificatie per dienst kunnen maken
A	<p>Juist omdat het op dit moment niet mogelijk is een volledige lijst te geven van de onder punt 1 en 2 genoemde aspecten, is gekozen voor het vragen naar uurtarieven. De genoemde uren geven daarbij de verhouding weer waarin deze worden meegewogen in de prijsbeoordeling. Punt 3 en 4 zijn daarom niet akkoord.</p>
195 In tabblad 'open begroting' is bij de RI&E-post standaard 88 uur "preventiemedewerker" en 22 uur "kerndeskundige" opgenomen, waarbij wij op beide regels een tarief moeten invullen.	
V	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kunt u bevestigen dat de gemeente van de toekomstige arbodienstverlener verwacht zowel de uitvoering als de toetsing van de volledige RI&E te verzorgen (waarbij de 88 uur worden ingevuld door onze eigen professionals en de 22 uur door een kerndeskundige)? 2) Indien de volledige RI&E inderdaad bij ons wordt belegd, kunt u bevestigen dat, conform de Arbowet, de uitvoering/toetsing uitsluitend mag worden gedaan door één van de vier kerndeskundigen (bedrijfsarts, hogere veiligheidskundige, arbeidshygiënist, arbeids- en organisatiedeskundige)? 3) Om een zo realistisch mogelijk kostenbeeld te bieden, verzoeken wij u de urenvelden voor deze RI&E-post bewerkbaar te maken en een onderverdeling naar functie/rol toe te staan, zodat wij per kerndeskundige het daadwerkelijk benodigde urenvolume kunnen invullen?

A	1) Ja, Opdrachtgever zal zowel de uitvoering als de toetsing laten uitvoeren door de opdrachtnemer. Het aantal uur daarvoor is een schatting en staat nog niet vast. 2) Ja, Opdrachtgever bevestigt dat de toetsing uitsluitend door een van deze vier gecertificeerde kerndeskundigen mag worden gedaan. 3) Zie vraag 194.
196	Casus K-3 - IT-medewerker
V	Staat de werkgever, bij een eventuele re-integratie, open voor taakopdeling of werk-aanpassingen om de medewerker beter te laten functioneren?
A	Nee.
197	Casus K-3 - IT-medewerker
V	Betreft dit een leidinggevende met lange staat van dienst als leidinggevende (of first-time manager) en heeft deze ervaring met het aansturen van diversiteit in talenten en persoonlijkheden?
A	Het betreft een leidinggevende met een lange staat van dienst en met veel ervaring in het aansturen van diversiteit in talenten en persoonlijkheden.
198	Casus K-3 - Zwangere medewerkster
V	Heeft de medewerkster in ogen van werkgever voldoende sociale steun / support (partner/familie/ondersteuning bij mantelzorg, etc)?
A	Ja.
199	Casus K-3 - Zwangere medewerkster
V	Iedere zwangerschap is een live event; is dit -voor zover bekend- haar eerste zwangerschap?
A	Ja.
200	Casus K-3 - Zwangere medewerkster
V	De leidinggevende heeft eerder mede op verzoek van werkneemster zelf zorgverlof verleend. Daarna heeft werkneemster zich ziekgemeld; ogenschijnlijk in verband met overspanning bij een bestaande zwangerschap. Wat is de reden dat hij/zij moeite heeft met haar huidige verzuim?
A	In deze vraag stelt Opdrachtnemer dat de medewerker om zorgverlof vraagt, maar dat is niet zo, de medewerker vroeg meteen al om ziekteverlof en na een gesprek met de leidinggevende werd dat zorgverlof omdat het om zorgverlof ging en niet om ziekteverlof. Wordt met hij/zij de leidinggevende bedoelt? De leidinggevende heeft het idee dat er geen sprake is van (volledige) ziekte maar van zaken die thuis spelen en dus ook om een andere oplossing/aanpak vragen. De vraag is of er sprake is van ziekte en zo ja, welke re-integratie mogelijkheden er zijn.
201	Casus "Jan de Vries"
V	Spelen er in de ogen van de werkgever ook nog privéomstandigheden een rol bij deze burn-out?
A	Nee, privéomstandigheden spelen voor zover bekend geen rol bij Jan de Vries.
202	Casus "Jan de Vries"
V	Is er vanuit werkgever, werknemer of bedrijfsarts iets bekend over de te verwachte resterende verzuimduur?
A	Nee, daar is nog geen uitspraak door de bedrijfsarts over gedaan. Werkgever wil dit graag van de bedrijfsarts horen en werknemer is van mening nu niet naar het werk te kunnen.
203	Casus "Jan de Vries"
V	Is Jan al gedeeltelijk aan het werk, wat voor werk verricht hij dan en wat maakt de terugkeer "moeizaam"?
A	Nee, hij is niet aan het werk.

204 Casus "Jan de Vries"	
V	Welke interventies (coaching, medisch, psycholoog etc) zijn tot nu toe ingezet en is de werkgever hierover tevreden? Ontbreekt hier nog iets?
A	Er zijn tot dusver geen interventies ingezet.
205 Casus "Jan de Vries"	
V	Een meer structurele vraag; zijn bij de werkgever risicofactoren bekend bij buitendienst medewerkers die tot verzuim kunnen leiden?
A	Ja, die zijn bekend en opgenomen in het plan aanpak. Deze spelen niet binnen de casus van Jan de Vries.
206 Casus "Jan de Vries"	
V	Heeft de werkgever volledig vertrouwen in Jans terugkeer, of twijfelt Jan zelf daarover?
A	Werkgever heeft de intentie om Jan terug te laten keren naar werk, maar heeft nog geen zicht op de belastbaarheid t.a.v. duurzame terugkeer. Jan doet geen uitspraken over de toekomst, is daar naar eigen zeggen te ziek voor op dit moment.
207 Casus "Jan de Vries"	
V	Zijn er vóór of tijdens het verzuim signalen van minder- of disfunctioneren vastgesteld?
A	In de casus staat niet dat er disfunctioneren is vastgesteld. Wel staat er dat de leidinggevende andere vaardigheden verlangt. Dit was al vóór het verzuim.
208 Casus "Jan de Vries"	
V	Er wordt gesproken over een complexe casus. `wat maakt in de ogen van de werkgever deze verzuimcasus met name complex?
A	Het verzuim lijkt werkgerelateerd te zijn. Daarnaast is het lastig om met medewerker in contact te komen en medewerker geeft zelf aan helemaal niets te kunnen.