

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Arbodienstverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Omroep Muziek  
**Referentie:** -

### Toelichting:

Hierbij de tweede en laatste Nota van Inlichtingen met daarin de beantwoording van alle vragen die tot en met 15 augustus zijn gesteld.

Wij zien uw Inschrijving met belangstelling te gemoed die u tot uiterlijk 1 september 2025 13.00 uur op TenderNed kan indienen.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 17                      **Onderwerp:**  
Offerteaanvraag Blz. 11 Paragraaf/ eis/ artikel Par.4.1

### Vraag:

Wat wordt er bedoeld met SLA per maand of per jaar?

### Antwoord:

Zie antwoord op vraag 11 van de eerste Nota van Inlichtingen. Zoals in paragraaf 4.1 en in het prijsmodel aangegeven betreffen dit de maandelijkse vaste kosten voor de betreffende genoemde diensten.

In het prijsmodel (Bijlage A2) zijn exploitatie en SLA kosten samengevoegd. De nieuwe versie van Bijlage 2A (250821) wordt met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen op TenderNed onder Documenten beschikbaar gesteld. De eerdere versie is daarmee niet meer van toepassing.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**

18

Offerteaanvraag Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel Par.4.3

**Vraag:**

De Arbodienstverlener levert een digitaal loket (via Internet) voor verzuimbeheer met efficiënte opvolging, status en planning van vervolgacties. Dit digitale loket levert alle betrokkenen inzicht in de status en voortgang. De casemanager van SOM heeft overzicht in de cases die bij de betreffende casemanager in behandeling zijn.

In bovenstaande tekst staat twee keer casemanager benoemt, 'de casemanager van SOM' en 'de betreffende casemanager'. Kunt u het onderscheid aangeven tussen de rol van de ene en de andere casemanager?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 7 van de eerste Nota van Inlichtingen.

De casemanager betreft in beide gevallen de medewerker van SOM. Er kunnen dus meerdere casemanagers van SOM zijn die elk een overzicht hebben van de bij de betreffende casemanager in behandeling zijnde cases.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Is het ook mogelijk om € 0,- in te vullen voor kosten die niet van toepassing zijn? Bijvoorbeeld de implementatiekosten.

**Antwoord:**

Jazeker. Dat is niet uitgesloten. Wel dienen alle kosten en tarieven die van toepassing zijn op de gevraagde dienstverlening in het prijsmodel te zijn

opgegeven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 16/ 17 Paragraaf/ eis/ artikel D1

**Vraag:**

SOM heeft als doel haar medewerkers te ondersteunen in een gezonde, duurzame en sociaal veilige werkomgeving. Hoe maakt u dit als Arbodienstverlener waar en wat is uw rol hierin?

Om optimaal aan te sluiten op uw vraag, kunt u aangeven hoe u uw eigen rol hierin ziet?

**Antwoord:**

Als SOM zien wij voor onszelf onder andere de volgende rollen:

- Medewerkers stimuleren om gebruik te maken van preventieve maatregelen (zoals spreekuren). Hiermee willen we het eigenaarschap en zelfredzaamheid van de medewerkers verhogen.
- Optreden als samenwerkingspartner.
- Op basis van een gezonde businesscase opvolging geven aan de adviezen van de Arbodienstverlener.
- Verantwoordelijk voor de sociaal veilige, gezonde en duurzame werkomgeving (goed werkgeverschap).
- Leren van de praktijk en daarmee patronen doorbreken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 21 aug. 2025**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

D1 t/m D3

**Vraag:**

U hanteert een regelafstand van 1,5. Dat levert een significante beperking op van de beantwoordingruimte. Gezien de hoeveelheid vragen in combinatie met de beoordelingscriteria is meer ruimte voor de beantwoording nodig. Bent u bereid deze eis voor de regelafstand los te laten?

**Antwoord:**

Akkoord mits de tekst goed leesbaar blijft.

Het voorschrift van de regelafstand is in de nieuwe versie (250821) van de Offerteaanvraag weggehaald.

De nieuwe versie van de Offerteaanvraag zal met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen op TenderNed beschikbaar worden gemaakt en is te vinden onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 21 aug. 2025**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 16 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.9

**Vraag:**

“SOM verwacht dat de Arbodienstverlening door Opdrachtnemer vanaf 1 november 2025 in werking is.”

Hoe verhoudt deze startdatum zich tot de einddatum in de huidige overeenkomst die staat op 31 december 2025?

**Antwoord:**

De bedoeling is om de contractering per 1 november 2025 af te ronden en de dienstverlening per 1 januari 2026 te starten.

In de nieuwe versie (250821) van de Offerteaanvraag is in paragraaf 4.9 duidelijk gemaakt wanneer contractering en ingang van Arbodienstverlening van toepassing is. De nieuwe versie van de Offerteaanvraag zal met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen op TenderNed beschikbaar worden gemaakt en is te vinden onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 14 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.6

**Vraag:**

Wat verstaat u onder een 'specifieke onderzoek'?

**Antwoord:**

Onder andere specifieke onderzoeken zoals geluidsonderzoeken en onderzoek naar haze.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.5

**Vraag:**

“De Arbodienstverlener staat open voor alternatieve/innovatieve modellen (meer effectief en efficiënt) naast het klassieke bedrijfsartsmodel”.

Bedoelt u hiermee bijvoorbeeld het werken met andere professionals via supervisie/ taakdelegatie en innovatieve instrumenten als digitale ondersteuning bij de verzuimbegeleiding?

**Antwoord:**

Ja, dergelijke alternatieve en/of innovatieve aanpakken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.4

**Vraag:**

“Arbo-artsen zijn geregistreerd bij het BIG-register en de NVAB”

Wij werken met een vast basis-klantteam bestaande uit (onder meer) een BIG-geregistreerde bedrijfsarts en/of arts of bedrijfsarts in opleiding die

werken onder supervisie van de bedrijfsarts. Staat u open voor deze werkwijze?

**Antwoord:**

Ja, wij staan open voor deze werkwijze maar sluiten andere vormen niet uit.

In de nieuwe versie (250821) van de Offerteaanvraag is het onderscheid in de Bedrijfsarts en Arbo-arts geïdentificeerd waarbij SOM de Arbo-arts als een taakgedelegeerde ziet. Ook is in het Prijsmodel (Bijlage A2) hierop aangepast.

De nieuwe versies van de Offerteaanvraag en het Bijlage A2 prijsmodel zullen met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen op TenderNed beschikbaar worden gemaakt en zijn te vinden onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.3

**Vraag:**

Uit deze eis volgt dat spreekuren plaatsvinden op uw locatie. De spreekkamer en wachtruimte dienen in dat geval wel aan een aantal eisen te voldoen zodat o.a. de privacy van uw medewerker is geborgd, maar ook de veiligheid van onze professional en de ter beschikking gestelde ruimte geschikt is voor het spreekuur. Kunt u bevestigen dat de ruimte aan de volgende eisen voldoet:

Voldoende daglicht/verlichting;

Goede bewegwijzering, zodat medewerkers weten waar zij naar toe moeten;

De ruimte is toegankelijk voor minder validen;

De wachtruimte is voldoende afgeschermd en bevindt zich in de nabijheid

van de spreekkamer;

De spreekkamer bevat een instelbaar bureau en bureaustoel;

In de spreekkamer staan tenminste twee stoelen (voor de medewerker en eventueel begeleiding/partner);

De privacy van de medewerker is geborgd, hetgeen o.a. betekent dat het niet mogelijk is om van buitenaf de spreekkamer in te kijken (de ramen moeten voor inkijk afgesloten/afgeplakt zijn) en om gesprekken buiten de spreekkamer te volgen;

Er is sprake van een goede, veilige en stabiele (internet)verbinding; en

Onze professional kan bij agressie/calamiteiten snel vluchten.

**Antwoord:**

Ja, dat kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.3

**Vraag:**

“Arbodienstverlener heeft ten minste tien keer per jaar een inloop/spreekuur dag op locatie van SOM.”

Staat u ook open voor een andere frequentie? Bijvoorbeeld een dagdeel per twee weken afgewisseld door de bedrijfsarts en taakgedelegeerde?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 13 van de eerste Nota van Inlichtingen.

Opgemerkt moet worden dat de bedoelde verplichte inloop spreekuren behoren tot het proces Wet Verbetering Poortwachter. Daarnaast kunnen er gerichte preventieve spreekuren worden ingepland in afstemming met HR. Dit is ook aanvullend opgenomen in de laatste alinea van paragraaf 4.3 van de nieuwe versie (250821) van de Offerteaanvraag.

De nieuwe versie van de Offerteaanvraag zal met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen op TenderNed beschikbaar worden gemaakt en is te vinden onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.3

**Vraag:**

“Medewerkers van SOM hebben laagdrempelig contact op afstand met de Arbodienstverlener voor vroegtijdige interventie om verzuim te voorkomen of te beperken.”

Klopt het dat u hier het arbeidsomstandigheden spreekuur bedoelt of bedoelt u iets anders?

**Antwoord:**

Onduidelijk is wat de vraagsteller met arbeidsomstandigheden spreekuur bedoeld.

Wat SOM beoogd is dat te allen tijde het contact met de Arbodienstverlener laagdrempelig is (zowel fysiek op locatie als op afstand) om vroegtijdig interventie uit te kunnen voeren om daarmee impact op uitval te beperken /voorkomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.3

**Vraag:**

“Het eerste contact met medewerker en leidinggevende is binnen 24–48 uur na ziekmelding”

In onze verzuimbegeleiding wijken wij af van de door u gevraagde werkwijze. Staat u hiervoor open?

**Antwoord:**

SOM staat open voor innovatieve aanpak van effectieve verzuimbegeleiding en reductie van verzuimduur.

Binnen de 24-28 uur na ziekmelding hoeft niet de leidinggevende benadert te worden. De nieuwe versie (250821) van de Offerteaanvraag is hierop aangepast, zie de eerste alinea van paragraaf 4.3.

De nieuwe versie van de Offerteaanvraag zal met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen op TenderNed beschikbaar worden gemaakt en is te vinden onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.2

**Vraag:**

“De Arbodienstverlener levert een digitaal loket (via Internet) voor verzuimbeheer met efficiënte opvolging, status en planning van vervolgacties. Dit digitale loket levert alle betrokkenen inzicht in de status en voortgang. De casemanager van SOM heeft overzicht in de cases die bij de betreffende casemanager in behandeling zijn.”

Bedoelt u met alle betrokkenen de leidinggevende, casemanager en HR?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
31

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.2

**Vraag:**

“De Arbodienstverlener sluit aan op de bredere HR-strategie op het gebied van welzijn en inzetbaarheid van SOM.”

Bent u bereid deze HR-strategie met ons te delen zodat we hier optimaal op

kunnen aansluiten in de beantwoording?

**Antwoord:**

De strategie is het verhogen van duurzamen inzetbaarheid, zelfredzaamheid en sociale veiligheid en het benutten van optimale arbeidsmogelijkheden. Het inzetten van de vernieuwde Arbodienstverlening is een onderdeel om deze strategie te realiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de volgende wettelijk verplichte diensten, zoals opgenomen in de vangnetregeling, ook onderdeel uitmaken van de eisen aan de Arbodienstverlener binnen deze aanbesteding?

Wij willen hiermee zekerstellen dat het basiscontract volledig aansluit op de wettelijke verplichtingen en uw verwachtingen. Het gaat om:

Toegang tot een open spreekuur bij de bedrijfsarts;

Werkplekbezoek door de bedrijfsarts;

Toetsing van de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) door een kerndeskundige;

Mogelijkheid tot een second opinion bij een andere bedrijfsarts;

Uitvoeren van aanstellingskeuringen (indien van toepassing);

Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO);

Inzet van kerndeskundigen zoals arbeidshygiënist, veiligheidskundige en arbeids- en organisatiedeskundige (indien relevant).

**Antwoord:**

SOM zal zich verbinden aan de wettelijke eisen van de Arbodienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.2

**Vraag:**

Bij de terugkoppeling aan de werkgever houden wij ons aan de geldende (privacy) wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde richtlijnen en leidraden (zoals van de NVAB). Hieruit volgt dat de arbodienst in een terugkoppeling geen melding maakt van de restverdiencapaciteit. Dit behoort niet tot de taak van de arbodienst. Kunt u deze eis overeenkomstig aanpassen?

**Antwoord:**

Neen, de eis hoeft niet te worden aangepast. De eis gaat immers over de beoordeling van de rest-verdiencapaciteit in de zin van wat de medewerker nog wel zou kunnen uitvoeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.2

**Vraag:**

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). 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 werkgeversportaal dan wel de koppeling sluiten wij als arbodienst wel met u een gebruiksrechtovereenkomst af.

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:

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? Wij zullen deze bij de inschrijving verstrekken.

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? Wij zullen deze overeenkomst bij de inschrijving verstrekken.

**Antwoord:**

SOM gaat over naar een nieuw HR-systeem (personele gegeven). Zodra dit nieuwe HR-systeem beschikbaar is zal een directe koppeling met het verzuimsysteem van de Arbodienstverlener worden ingericht.

Als de Inschrijver gebruik maakt van een extern systeem (eventueel als tussen laag) dan blijft de Inschrijver verantwoordelijk voor het borgen van de privacy en daarmee verantwoordelijk voor het afsluiten van de verwerkersovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 11 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.1

**Vraag:**

Voor de jaarlijkse tariefaanpassing per 1 januari hanteren wij een gewogen indexeringsmethode, bestaande uit:

- 50% van de loonindex Zorg & Welzijn

- 50% van de index voor Accountancy

Beide indexcijfers zijn afkomstig van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)Kunt u zich vinden in deze indexeringswijze die van toepassing zijn voor al onze opdrachtgevers?

**Antwoord:**

Ja, waarbij de eerste indexering vanaf 1 januari 2027 mag worden doorgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 11 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 4.1

**Vraag:**

Uit deze eis volgt dat “Aan het einde van de overeenkomst zorgt de Arbodienstverlener ervoor dat alle gegevens die voor SOM relevant zijn worden overgedragen aan SOM”. Gelet op de geldende (privacy) wet- en regelgeving is het ons niet toegestaan om bepaalde (medische) informatie aan u over te dragen. Daarnaast dragen wij geen gegevens aan u over die zien op onze bedrijfsgeheimen (denk aan formats/methodes). Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?

**Antwoord:**

Het is zeker de bedoeling om conform de wetgeving te handelen. De beschrijving is hierop aangepast.

De aangepaste versie (250821) van de Offerteaanvraag is op TenderNed beschikbaar gesteld onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Blz. 10 Paragraaf/ eis/ artikel Par. 3.2

**Vraag:**

U vraagt om de volgende kerncompetenties:

Het aantoonbaar reduceren van verzuim door inzet van de Arbodienstverlening van Inschrijver.

Het aantoonbaar verbeteren van de zelfredzaamheid van leidinggevend en medewerkers door inzet van de Arbo-dienstverlening van Inschrijver.

Beide competenties lijken disproportioneel. Verzuimreductie en zelfredzaamheid worden beïnvloed door veel externe factoren waarop een arbodienst slechts beperkte invloed heeft. Het objectief toeschrijven van deze effecten aan één dienstverlener is daardoor lastig en kan inschrijvers onterecht benadelen.

Daarnaast vraagt u per kerncompetentie om één unieke referentie, wat neerkomt op drie afzonderlijke referentieprojecten. Volgens advies 308 van de Commissie van Aanbestedingsexperts is dit disproportioneel: meerdere competenties mogen met één referentie worden aangetoond, mits passend bij de opdracht.

Kunt u toelichten hoe deze eisen verenigbaar zijn met het proportionaliteitsbeginsel, of overwegen deze aan te passen?

**Antwoord:**

SOM beseft dat reductie van verzuim en verbetering van zelfredzaamheid

afhankelijk is van heel veel factoren. Wat SOM verwacht is dat de Inschrijver aangeeft in welke mate haar dienstverlening bijdraagt aan de betreffende reductie en verbetering.

Zoals in het antwoord op vraag 4 van de eerste Nota van Inlichtingen meegegeven is het toegestaan om meerdere kerncompetenties in een referentie aan te bieden. Wel verwacht SOM drie afzonderlijke referenties te ontvangen om daarmee aan te tonen over een bredere ervaring te beschikken.

Zie aanvullend het antwoord op vraag 46 van deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

HR Systeem

**Vraag:**

Kunt aangeven welk HR Systeem wordt gebruikt?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 1 uit de eerste Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Planning

**Vraag:**

U geeft aan dat de gunning op 13-10-2025 wordt verleend en dat u per 1 november actief wilt zijn. In paragraaf 4.9 wordt aangegeven dat binnen 4 weken na gunning gestart moet worden met het inrichten van de Arbodienstverlening. Tegelijkertijd staat vermeld dat SOM verwacht dat de Arbodienstverlening vanaf 1 november 2025 in werking is. Kunt u toelichten of met "in werking zijn" bedoeld wordt dat de implementatie dan volledig is afgerond en de dienstverlening operationeel is? Of betreft dit de startdatum van de implementatie?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 22 van deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM, 4.2 Eisen bereikbaarheid etc, p. 12

**Vraag:**

Belangstellende is voorstander van het inzetten van zinnige zorg, afwachten als het kan, snel in actie komen als het moet. Hiervoor werkt belangstellende met een digitale triagetool, waarmee op de derde verzuimdag informatie van de medewerker en leidinggevende wordt gevraagd (deze bied ook de mogelijkheid om contact te vragen op zeer korte termijn) op basis daarvan leveren wij maatwerk in elk verzuimtraject Mogen wij deze voor u inzetten?

**Antwoord:**

Het is aan de Inschrijver welke tooling of aanpak zij inzet om daarmee het beste SOM te kunnen bedienen.

SOM staat open voor innovatieve aanpak van effectieve verzuimbegeleiding en reductie van verzuimduur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM, 4.2 Eisen dienstenaanbod, p. 12

**Vraag:**

U verzoekt om een Arbo-arts. Een Arbo-arts is een basisarts die onder toezicht ('supervisie') van een bedrijfsarts werkt, waarbij de bedrijfsarts een medisch specialist is met een erkende specialisatie in arbeid en gezondheid bedrijfsgeneeskunde. De Arbowet verplicht ook dat een bedrijfsarts adviseert bij de ziekteverzuimbegeleiding. Begrijpen wij het goed dat u (ook) op zoek bent naar een bedrijfsarts?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

In de nieuwe versie van de Offerteaanvraag (250821) is de Bedrijfsarts als functionaris toegevoegd. De aangepaste versie (250821) van de Offerteaanvraag is op TenderNed beschikbaar gesteld onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM, 4.1 Algemene eisen, p. 11

**Vraag:**  
Staat u er voor open om de tarieven te indexeren aan de hand van het CBS  
prijsindexcijfer voor de CAO-lonen?

**Antwoord:**  
Ja, waarbij de eerste indexering vanaf 1 januari 2027 mag worden  
doorgevoerd.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
43

**Onderwerp:**  
250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM, 4.1 Algemene eisen, p. 11

**Vraag:**  
Bent u zich ervan bewust dat een arbodienst/(bedrijfs-)arts een eigen  
wettelijke bewaar- en vernietigingsplicht van dossiers heeft en daarom aan  
het einde van de overeenkomst niet gegevens mag overdragen?

**Antwoord:**  
Ja, zie ook het antwoord op vraag 36 in deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag arbodienstverlening, 4.1 sub B

**Vraag:**

De SLA heeft als doelstelling om afspraken die voor u essentieel zijn in de kwaliteit van dienstverlening te concretiseren en daarmee resultaten /voortgang beter te kunnen meten. Uit genoemd artikel maken wij op dat u de maandelijkse exploitatiekosten onderdeel wilt laten uitmaken van de SLA. Kunt u dit nader verklaren, aangezien de SLA specifiek toeziet op de kwaliteit van de dienstverlening en prijs hier geen onderdeel van uitmaakt?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 11 uit de eerste Nota van Inlichtingen en het antwoord op vraag 17 van deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
45

**Onderwerp:**  
Offerteaanvraag arbodienstverlening, 1.5 sub 5

**Vraag:**

U vraagt aan inschrijvers om een concept Service Level Agreement op te leveren. Het is gangbaar om dergelijke afspraken in een gezamenlijk op te stellen document tijdens de implementatiefase vast te leggen. Wat is de reden dat u dit van tevoren opgeleverd wilt zien?

**Antwoord:**

Er wordt gevraagd inderdaad een concept SLA aan te leveren. Dit mag uw

standaard document zijn dat nog niet is afgestemd op SOM. Na gunning wordt met de betreffende Arbodienstverlener het SLA nader afgestemd. De reden om uw concept SLA te vragen is om inzicht te krijgen wat in uw standaard SLA is geregeld ten aanzien van afspraken over de kwaliteit van dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen 1, ref.nr. 4

**Vraag:**

Belangstellende begrijpt het antwoord op deze vraag niet. Immers, in de offerteaanvraag geeft u het volgende aan: 'De Inschrijver dient daarmee drie (3) unieke referenties in...'. In uw antwoord geeft u aan vier verschillende referenties te wensen. Er zijn echter drie kerncompetenties om aan te tonen hetgeen overeenkomt met bijlage A1, tabblad 'Uitsluitingsgrond en minimumeis'. Mogen wij ervan uitgaan dat u hier abusievelijk gevraagd heeft om vier referenties en dat 1 referent per kerncompetentie voldoet?

**Antwoord:**

In het antwoord op vraag 4 van de eerste Nota van Inlichtingen is niet het juiste aantal referenties opgegeven. Dit moeten inderdaad drie unieke referenties zijn.

Wat wordt bedoeld is dat de Inschrijver:

- ten minste drie verschillende referenties aanlevert;
- referentie aanlevert met ten minste één kerncompetentie;
- alle referenties samen ten minste alle kerncompetenties omvat.

In de nieuwe versie (250821) van de Offerteaanvraag is de eerste alinea van paragraaf 3.2 aangepast. De nieuwe versie van de Offerteaanvraag zal met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen op TenderNed beschikbaar worden gemaakt en is te vinden onder 'Documenten'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.6

**Vraag:**

- Vindt SOM het ziekteverzuim te hoog?

**Antwoord:**

Ja. Het percentage ziekteverzuim is over alle drie de onderdelen (orkest, koor en staf) overwegend hoog.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.6

**Vraag:**

Wat is in juli ogen de oorzaak van het huidige ziekteverzuimpercentage (ZVP)?

**Antwoord:**

De houding en gedrag van medewerkers is zo dat men zich snel ziek kan melden. Daarnaast zijn de musici sterk afhankelijk van stem en gehoor wat maakt dat hierop het verzuim hoog is. Ook de vergrijzing maken dat op stem en gehoor en beweging/lichamelijke conditie impact hebben op het ziekteverzuim.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.6

**Vraag:**

Zit het vooral bij de muzikanten?

Is dat onderscheid te maken tussen ZVP-muzikanten en ZVP overige medewerkers?

**Antwoord:**

Ja, zie ook het antwoord op vraag 48 van deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.6

**Vraag:**

Wat was het verzuimpercentage in het eerste half jaar 2025, 2023 en 2022?

**Antwoord:**

2022: 8,08%

2023: 8,40%

2024: 8,38%

1e helft 2025: 7,56%

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.10

**Vraag:**

Wat is in 2024 en in 2025 / dit jaar ondernomen op het gebied van “gezond werken; duurzaam en sociaal veilige werkomgeving”?

Wat is de bedrijfsvisie op dit gebied?

Kortom wat is met name essentieel in ogen van de directie.

**Antwoord:**

Wat onder andere is ondernomen is het uitvoeren van Preventief Medisch Onderzoek, gehoortesten, werkplek onderzoek, diverse interventies.

De bedrijfsvisie vindt u in de beschrijving van de strategie zoals meegegeven in het antwoord op vraag 31 van deze Nota van Inlichtingen

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 1.3

**Vraag:**

Opdrachtgever wil een andere arbodienst: wat ging goed en wat moet beter?

**Antwoord:**

De stelling dat SOM een andere Arbodienst wil is onjuist. De overeenkomst loopt af en dat is de aanleiding om opnieuw de Arbodienstverlening aan te besteden conform de aanbestedingswet 2012.

Wat SOM van de Opdrachtnemer verwacht is meegegeven in de Offerteaanvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.3

**Vraag:**

Het is onze ervaring dat het managen van professionals, zoals muzikanten, niet eenvoudig is. Welk cijfer geeft opdrachtgever aan de kundigheid en vaardigheid van de eigen leidinggevendenden op de schaal van 1-10?

**Antwoord:**

SOM verwacht van de leidinggevende een faciliterende rol richting de medewerkers. De leidinggevende maken verbinding en creëren vertrouwen.

SOM geeft de ruimte om te leren en te ontwikkelen, ook op leiderschap. SOM is voornemens om MTO onder de medewerkers uit te zetten, waarbij de organisatie input zal ophalen op verschillende thema's. Onder andere leiderschap.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.3

**Vraag:**

Welke trainingen en/of workshops zijn reeds ingezet voor de leidinggevenden?

**Antwoord:**

HR informeert en is de gesprekspartner voor de directe leidinggevende. HR wil in de toekomst de leidinggevenden trainingen aanbieden die gericht zijn op preventie en verzuim.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.3

**Vraag:**

Wat verwacht de OR vooral van de nieuwe arbodienst?

**Antwoord:**

SOM is in gesprek met de OR.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.3

**Vraag:**

Het is onze ervaring dat 'professionals' zoals muzikanten vaak geen genoegen nemen met taakgedelegeerden. Ze willen een arts. Wordt dit door opdrachtgever herkend?

**Antwoord:**

Wat SOM herkent is dat de reactie van de medewerker sterk afhankelijk is van de professionaliteit in communicatie en verwachttingsmanagement van de Arbodienstverlener. Musici willen begrepen worden met hetgeen waar zij tegenaan lopen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.2

**Vraag:**

Regelmatig zijn waarschijnlijk andere medische (klinische) specialisten noodzakelijk; denk aan KNO, neuroloog, longarts, orthopeden. Vaak zijn hier lange wachttijden voor. Is opdrachtgever bereid om budget uit te trekken voor private zorg van deze klinisch specialisten?

**Antwoord:**

Dit is afhankelijk van de situatie en zal waar van toepassing moeten worden afgewogen op basis van kosten en baten voor zowel de individuele medewerker als SOM.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 21 aug. 2025

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.2

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid extra budget uit te trekken voor individuele (herstel) coaching?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 57 van deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

21 aug. 2025

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

250716 Offerteaanvraag Arbodiensten SOM 4.2

**Vraag:**

Is opdrachtgever bereid extra budget uit te trekken voor teamcoaching?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 57 van deze Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

20 aug. 2025