

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Externe arbodienstverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Zwolle  
**Referentie:** 24.Z.167

### Toelichting:

Dit document bevat de antwoorden op beide rondes van de Nota van Inlichtingen.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Planning

### Vraag:

Graag zouden wij serieus deel willen nemen aan deze aanbesteding om samen met Gemeente Zwolle de arbodienstverlening en PMO te kunnen uitvoeren. Omdat het nu vakantietijd is, is er weinig tot geen mogelijkheid om vragen te stellen en ons in de stukken te kunnen verdiepen. Zou u de planning kunnen aanpassen door twee weken extra tijd te geven om de stappen zorgvuldig te kunnen doorlopen?

### Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De tijd die nu gegeven wordt voor het realiseren van de eerste delen van de implementatie (tot 01-01-2026) voorziet Aanbestedende dienst dat bij het opschuiven van de aanbestedingsplanning, en daarmee ook de implementatie, dat er onvoldoende tijd is om per gegeven data de implementatie af te ronden.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 1

### Percelen:

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

### Beantwoord op:

6 aug. 2025

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Bijlage 16 - Social Return On Investment (SROI). U geeft in bijlage 16 aan dat u een vrijstelling hanteert voor organisaties die beschikken over een certificaat PSO-ladder trede 3, incl. 30+ en organisaties met een Registratie code Sociaal Ondernemen. Hiermee creëert u een ongelijk speelveld op het moment dat u van opdrachtnemers die niet beschikken over een dergelijk certificaat eist dat de invulling direct toe te rekenen dient te zijn aan de opdracht. Immers kan de invulling van een organisatie die over een dergelijk certificaat beschikt volledig buiten de opdracht plaatsvinden. Graag daarmee uw akkoord dat u dit ook toestaat voor inschrijvers die niet over een dergelijk certificaat beschikken.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In het prijzenblad perceel 2 staat het volgende vermeld: De abonnementsstarieven moet u opgeven in het betreffende kwaliteitsonderdeel. Dit geldt eveneens voor de aanvullende preventieve diensten.

Kunt u aangeven wat u bedoelt met :

- a) abonnementsstarieven
- b) aanvullende preventieve diensten

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst begrijpt de vraag en zal de verduidelijking hieronder schetsen:

- a) Standaard PMO-dienstverlening
- b) Dienstverleningen die uw organisatie aanbiedt binnen de standaard PMO-dienstverlening, die niet standaard zijn op de markt, maar wel in het all-in

tarief zitten bij de standaard afname van PMO-dienstverlening bij uw organisatie.

Dit geeft weer wat Aanbestedende dienst betaalt voor de gehele standaard, all-in dienstverlening zoals deze uitgevraagd is.

In de visie-uitwerking (Gunningscriterium 2.1) wordt gevraagd naar de onderbouwing van deze kosten (a & b) én aanvullende/optionele dienstverleningen die niet onder de standaard afname vallen die nu uitgevraagd worden voor de medewerkers van gemeente Zwolle, maar aanvullend afgenomen kunnen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Op het prijzenblad perceel 2 is er geen mogelijkheid voor het invullen van tarief voor groepsrapportage(s). Om dit in het tarief te verwerken willen wij graag weten of 1 groepsrapportage (op afdeling niveau) afdoende is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft de eis aangepast met 'en' en dit maakt eis 7 van 2.3 Preventief medisch onderzoek in Bijlage 10 als volgt:

De Opdrachtnemer stelt geanonimiseerde groepsrapportages beschikbaar per team, afdeling en functiegroep, waarmee trends, risico's en verbeterkansen op organisatieniveau inzichtelijk worden gemaakt.

De bijlage wordt aangepast bij het publiceren van de antwoorden op nota van inlichtingen 2.

Aanbestedende dienst geeft hiermee aan dat 1 groepsrapportage op afdelingsniveau niet afdoende is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.3.1. geeft Gemeente Zwolle aan dat het PMO modulair opgebouwd dient te zijn. Is Gemeente Zwolle bereid om het prijzenblad aan te passen zodat op module niveau een tariefstelling mogelijk is?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord vraag 3.  
Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Gaat Gemeente Zwolle ermee akkoord dat partijen voor de uitvoering van de PMO geen verwerkersovereenkomst sluiten omdat Inschrijver verwerkingsverantwoordelijke is voor de PMO dienstverlening en Gemeente Zwolle verwerkingsverantwoordelijke is voor de HR gegevens?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst erkent dat er een gedeelde verwerkingsverantwoordelijkheid ligt bij de gegevens binnen de aan te besteden dienstverleningen en dat de meegezonden Verwerkersovereenkomst niet op de huidige aanpak aansluit gekeken naar de gevraagde dienstverleningen.

Daarom wordt voor beide percelen de Verwerkersovereenkomst aangepast naar het Modelovereenkomst Gegevensuitwisseling tussen Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken.

Opdrachtgever kan met deze Modelovereenkomst borgen dat de AVG opgevolgd wordt en gegevens beschermd blijven bij beide partijen, zonder dat Opdrachtnemer belemmerd wordt in de uit te voeren dienstverlening. Deze Modelovereenkomst per perceel is meegezonden met deze Nota van Inlichtingen (1), de Verwerkersovereenkomst per perceel is verwijderd en het Beschrijvend document is gewijzigd (Bijlagen gewijzigd) met rode tekst. De planning blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Bij Programma van Eisen 2.5 heeft u het over Informatiebeheer en informatiemanagement. In hoeverre ziet Gemeente Zwolle Programma van Eisen van toepassing aangezien Inschrijver in een eigen systeem werkt en zelf verantwoordelijk is voor de gegevens in dat systeem?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst geeft Opdrachtnemer een licentie om de meest recente gegevens, nodig voor de PMO, beveiligd uit het systeem te halen. Doordat dit Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijk maakt, zijn ook de eisen van 2.5 van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Bij Programma van Eisen 2.5.1. heeft Opdrachtgever het over gegevensuitwisseling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Kunt u verduidelijken op welke gegevensuitwisseling u doelt, aangezien opdrachtnemer vanwege AVG regels geen data met contactgegevens mag ontvangen vanuit Opdrachtgever.

**Antwoord:**

Opdrachtnemer haalt uit het systeem benoemd in 2.5.1 privacygevoelige informatie die niet gericht zijn op contactgegevens. Gegevens die gehaald worden uit het systeem zijn mogelijk:

Naam

Genderidentiteit

Geboortedatum

Afdeling

Deze gegevens zijn geen AVG-gegevens, maar kunnen mogelijk wel te herleiden zijn naar een persoon en daarmee privacygevoelige informatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.3.12 geeft Gemeente Zwolle aan dat opdrachtnemer in staat moet zijn om op verzoek aanvullende modules aan te bieden.

Inschrijver heeft hier de volgende vragen over:

- a) Wanneer wordt een aanvullende module aangevraagd?
- b) Hoe ziet aanbestedende dienst het proces rondom tariefstelling voor zich, dient dit opgenomen te worden in het prijzenblad?
- B) Zo ja, is Gemeente Zwolle dan bereid om het prijzenblad aan te passen zodat het mogelijk is om op module niveau een prijs in te vullen?

**Antwoord:**

a) Op verzoek van Opdrachtgever mag een aanvullende module aangeboden worden, mits dit door Opdrachtgever later wel nodig blijkt te zijn, maar niet valt onder de all-in standaarddienstverlening

b) Het Prijzenblad bevat alleen de standaard PMO-dienstverlening, waarin de dienstverlening afgeprijsd wordt met een all-in tarief. Indien er aanvullende dienstverleningen aangeboden kunnen worden, dan zijn deze niet afgeprijsd in het Prijzenblad, maar in de uitwerking van Gunningscriterium 2.1. Doordat Aanbestedende dienst niet weet of deze diensten tijdens uitvoer afgenomen zullen worden, creëert dit bij opnemen in het Prijzenblad een (oneerlijke) puntenverdeling op Prijs voor diensten die mogelijk niet afgenomen zullen worden.

B) Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, de afprijzing dient in de uitwerking van gunningscriterium 2.1 terug te komen als optionele /additionele dienstverlening (bullit/vraag 3 van de uit te werken vragen van 2.1)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.3.10 geeft Aanbestedende dienst aan dat de uitvoering van het PMO in beginsel één keer per contractperiode per doelgroep plaatsvindt, tenzij een andere frequentie wordt overeengekomen. Inschrijver heeft hier nog verdiepende vragen over:

- a) Met welke doelgroepen moet opdrachtnemer rekening houden?
- b) Met hoeveel doelgroepen moet opdrachtnemer rekening houden?

**Antwoord:**

- a) Met hiërarchische doelgroepen op functieniveau
- b) 3, namelijk Management, Leidinggevend en Medewerkers. Mogelijk zitten in deze drie lagen ook 'derden' verwerkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.3.5. geeft Gemeente Tilburg aan dat het PMO zowel fysiek (op locatie of via gecontracteerde locaties) als digitaal kan worden aangeboden (bijvoorbeeld via een beveiligde online vragenlijst of e-health omgeving). Inschrijver heeft hier verdiepende vragen over:

- a) Indien alle door de Gemeente Zwolle benoemde modules in het PMO terug dienen te komen, is het niet mogelijk om alleen een online PMO aan te bieden, gezien de fysieke onderdelen. Heeft Gemeente Zwolle de wens om meerdere PMO pakketten af te nemen, zodat daar een keuze in te maken is?
- b) Wenst Gemeente Zwolle uitvoering op locatie van opdrachtnemer?
- c) Indien Gemeente Zwolle uitvoering (ook) wenst op de eigen locatie(s), met welke en hoeveel locatie(s) moet Opdrachtnemer dan rekening houden?

**Antwoord:**

- a) Voorkeur is fysiek op locatie bij Opdrachtgever, waarbij digitale elementen ter ondersteuning/voorbereiding wel ingezet mogen worden, maar niet sturend mogen zijn in de aan te bieden dienstverlening
- b) Voorkeur is fysiek op locatie bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gesitueerd is in de stadsgrenzen van de stad Zwolle is dit in overleg mogelijk. Indien Opdrachtnemer mobiel gesitueerd is, kan Opdrachtgever plek faciliteren bij Opdrachtgever om op locatie te komen en de PMO uit te voeren.
- c) Minimaal 2 locaties, maximaal 4 locaties, allen gesitueerd binnen de stadsgrenzen van de stad Zwolle.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO**Beantwoord op:** 6 aug. 2025**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.3.4 wil Gemeente Zwolle aanvullende modules in het all-in tarief, waaronder Vaccinatieadvies. Inschrijver heeft hier verdiepende vragen over:

- a) Kan Aanbestedende dienst verduidelijken waarom zij noodzaak ziet voor een module met vaccinatie advies?
- b) Kan Aanbestedende dienst verduidelijken of er na evt. advies ook daadwerkelijk een vaccinatie gezet moet worden?
- c) Indien er vaccinaties gezet moeten worden, met welke vaccinaties moet Inschrijver rekening houden?

**Antwoord:**

- a) Aanbestedende dienst heeft dit opnieuw overwogen en heeft naar aanleiding van uw vraag besloten om Vaccinatieadvies uit de eis te halen. Bij publicatie van Nota van Inlichtingen 2 zal Bijlage 10, eis 4 aangepast gepubliceerd worden.
- b) nee dit hoeft niet.
- c) zie vraag b.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.3.1. staat dat Opdrachtnemer een PMO aanbiedt dat voldoet aan de vereisten zoals opgenomen in de Arbowet (artikel 18), en is in staat dit op maat aan te bieden, afgestemd op de werkcontext, functieprofielen en gezondheidsrisico's binnen de gemeente Zwolle. In het kader van deze eis zouden wij graag meer inhoudelijke informatie over de functie profielen ontvangen. Is Gemeente Zwolle bereid om dit reeds vóór inschrijving te delen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst zal dit niet aanleveren, doordat er geen aanleiding voorzien wordt om deze informatie op basis van de vraagstelling te verstrekken.

Aanbestedende dienst wil graag weten wat de relevantie van deze vraag is in relatie tot de Inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.** 14                      **Onderwerp:**  
Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.1.6 wordt vermeld dat medische onderdelen van PMO's uitsluitend worden uitgevoerd door daartoe bevoegde, BIG-geregistreerde professionals.

Wij werken voor de uitvoering van PMO's ook met zeer ervaren doktersassistenten welke niet BIG geregistreerd zijn, maar wel onder eindverantwoordelijkheid van een BIG geregistreerde bedrijfsarts vallen. Is aanbestedende dienst akkoord dat inschrijver voor de uitvoering van de PMO's ook werkt met doktersassistenten?

**Antwoord:**

Wanneer de eindverantwoordelijkheid ligt bij een functionaris die BIG-geregistreerd is, wordt daarmee aan de eis (2.1.6) voldaan.

De eis aangepast naar het volgende: Opdrachtnemer borgt dat medische onderdelen van het PMO uitsluitend worden uitgevoerd door daartoe bevoegde, (BIG-geregistreerde) professionals. De eindverantwoordelijkheid van medische onderdelen dient altijd belegd te zijn bij een BIG-geregistreerde professional van Opdrachtnemer die daar ook bevoegd toe is. De eis wordt aangepast in Bijlage 10 en wordt mee gepubliceerd bij publicatie van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.** 15                      **Onderwerp:**  
Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

In Programma van Eisen 2.1.5 geeft Gemeente Zwolle aan dat Opdrachtnemer de relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving volgt en Opdrachtgever daarover in de context adviseert. In het kader van deze stelling is Inschrijver benieuwd of er ook interesse is in advisering over PAGO onderdelen, zodat gemeente Zwolle voldoet aan wet en regelgeving

conform de Arbowet?

**Antwoord:**

De PAGO-onderdelen wil Aanbestedende dienst alléén in perceel 1 zien terugkomen in de dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Beschrijvend document Arbodienstverlening - PMO/5.2 Social Return on Investment. Bij 5.2 benoemt U dat Opdrachtnemer een verplichting heeft m.b.t. SROI. Kunt u bevestigen dat de door u opgelegde Social Return verplichting een inspanningsverplichting betreft?

**Antwoord:**

Aanbestedende dient kan bevestigen dat Opdrachtnemer zich verplicht om bij gunning 5 % van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten conform bijlage 16.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Beschrijvend document Arbodienstverlening - PMO/5.2 Social Return on Investment. Bij 5.2 U verwijst naar uw website met meer uitleg over Social Return. Daarop (als ook in bijlage 16) staat onder Spelregels dat de invulling direct toe te rekenen dient te zijn aan de opdracht.

Inschrijver heeft daar verdiepende vragen op:

a) Kunt u bevestigen dat dit ook aan ondersteunende activiteiten mag zijn al dan niet vanuit andere onderdelen van de organisatie van Inschrijver. Immers; de uitvoering van de dienstverlening vereist specialistische profielen. Deze zijn minimaal tot niet vertegenwoordigd onder de Social Return. Inschrijvers die gespecialiseerd zijn in het door u gevraagde werkpakket zijn in de regel geen Erkend Leerbedrijf, waarmee ook deze doelgroepen (BBL/BOL) niet in aanmerking komen voor Social Return invulling. Daarnaast betreft dit een opdracht waarbij geen sprake is van potentiële inkoop van materialen of diensten bij sociale ondernemingen voor de uitvoering van de opdracht, danwel verband houdende met de opdracht.

b) Daarom vragen wij u om of (1) het Social Return percentage te verlagen naar 2% of (2) toe te staan dat de invulling niet enkel verband houdt met de inhoud van de Opdracht, maar ook gerelateerd of ondersteunend mag zijn aan de opdracht en binnen andere organisatieonderdelen van Inschrijver ingevuld mag worden.

**Antwoord:**

a) Aanbestedende dienst wil u graag verwijzen naar het Bouwblokkenmodel, waarin meerdere (op meerdere onderwijsniveaus) opties aangeboden worden. Daarnaast wordt de door u voorgestelde optie al aangeboden middels het vak MVO-activiteiten.

b) (1) Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. (2) Aanbestedende dienst verwijst u naar de Bijlage 16.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Beschrijvend document Arbodienstverlening - PMO/4.5.1  
Gunningscriterium 2.1 – Visie op de dienstverlening PMO. Bij 4.5.1.  
gunningscriterium 2.1. geeft U aan dat bij de uitwerking antwoord gegeven  
dient te worden op de vraag: Hoe draagt u bij aan het Verzuim- en  
Arbobeleid (zie bijlage 17 en 22) van Gemeente Zwolle. Bijlage 17 en 22  
zijn echter Verzuim analyse 2024 gemeente Zwolle en  
Afstemmingsdocument nieuwe Arbodienstverlener. Kunt U aangeven welke  
bijlagen Inschrijver aan moet houden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst zal bij uitvoer van de Opdracht de input gebruiken van  
alle 5 de doorgegeven documenten/Bijlagen. Bijlage 17 bevat de analyse die  
(mogelijk) de beleidstukken aanpast/verandert. Bijlage 22 is noodzakelijk  
om alle input te krijgen om tot een herziening te komen. Hieronder zijn ook  
aspecten benoemd met betrekking tot de PMO (Afstemmingsvragen  
projectteam <-> HR: Periodiek Medisch Onderzoek)  
Bijlage 17 tot en met 22 dienen aangehouden te worden bij de uitwerking  
van het gunningscriterium 2.1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Beschrijvend document Arbodienstverlening - PMO/4.5.1  
Gunningscriterium 2.1 – Visie op de dienstverlening PMO. Om  
gunningscriterium 2.1. goed te kunnen beantwoorden, heeft Inschrijver nog

verdiepende vragen:

- a) Kan Aanbestedende dienst Inschrijver inhoudelijk van meer toelichting voorzien over de functieprofielen van de medewerkers van Gemeente Zwolle?
- b) Het is Inschrijver onduidelijk wat u bedoelt met 'Geef een omschrijving van de door u aan te bieden dienstverlening, welke in de standaarddienstverlening aangeboden worden in relatie tot de afprijzing van het Prijzenblad. Kunt u de deze vraag verduidelijken?

**Antwoord:**

- a) Zie ook antwoord op vraag 10.
- b) De standaarddienstverlening dient omschreven te worden in het Plan van Aanpak. In het Prijzenblad geeft u de totaalprijs weer per PMO voor de standaard dienstverlening. Additionele/optionele dienstverleningen dienen ook benoemd te worden in het Plan van Aanpak en daar afgeprijsd te worden, maar tellen niet mee in de afprijzing (en punten) van het Prijzenblad. Zie ook antwoord vraag 9.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Beschrijvend document Arbodienstverlening - PMO/1.5 Planning. Bij 1.5 geeft u een planning aan die van toepassing is. De dagen en genoemde data komen echter niet overeen, daarnaast klopt de geschetste tijdlijn niet. Kan aanbestedende dienst dit verduidelijken en daar waar nodig aanpassen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dat de data vanaf 'Nota van Inlichtingen beschikbaar stellen - Nota 1' tot en met 'Uiterste datum voor Inschrijven' per abuis Juli bevatten, welke Augustus hadden moeten zijn. Dit is aangepast en wordt met deze nota in rode tekst meegezonden met de

nota van inlichtingen 1

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Beschrijvend document Arbodienstverlening - PMO/1.2 Inhoud en omvang van de opdracht. Met betrekking tot de omvang van de opdracht heeft Inschrijver nog verdiepende vragen:

- a) Kan Aanbestedende dienst met Inschrijver delen hoeveel PMO's er afgenomen zijn in 2023 en 2024?
- b) Kan Aanbestedende dienst de verwachtingen delen met welke PMO aantallen Inschrijver (per jaar) rekening moet houden gedurende de initiële looptijd van drie jaar voor perceel 2?

**Antwoord:**

- a) Aanbestedende dienst bevestigt dat er 0 PMO's zijn uitgevoerd in de door u opgegeven jaartallen.
- b) Per contractperiode is er sprake van 1 PMO: voorbereiding, uitvoer, nazorg en Implementatie. Dit maakt het maximaal 2 PMO's verdeeld over 6 jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
22

**Onderwerp:**  
Nota van Inlichtingen 1

**Vraag:**

Beschrijvend document Arbodienstverlening - PMO/1.1 Informatie over de organisatie. Kan Aanbestedende dienst delen met Inschrijver hoeveel medewerkers Gemeente Zwolle momenteel in dienst heeft?

**Antwoord:**

1.553 medewerkers (in loondienst) op 30 juni 2025 bij gemeente Zwolle.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**  
Programma van eisen perceel 1, bijlage 9. 1.11 , eis 5 perceel 1

**Vraag:**

Belangstellende koppelt systemen op basis van de SIVI verzuimstandaard en werkt niet in klantsystemen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

de Belangstellende dient met SIVI verzuim én SIVI documentkoppeling van Visma Raet een koppeling te kunnen realiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Prijzenblad perceel 1

**Vraag:**

Voor transparantie in kosten en werken wij met:

- uurtarieven van de in te zetten professionals
- een basisabonnement per medewerker per jaar, waarin de vaste, ondersteunende activiteiten zijn opgenomen
- eenmalige kosten voor bijvoorbeeld de implementatie en koppeling van ICT-systemen

Dit is voor beide partijen een eerlijke en transparante manier van factureren: u betaalt alleen voor datgene wat u krijgt en wij leveren alleen datgene waarvoor wij betaald krijgen. Wilt u uw prijzenblad aanpassen door een aansluitbijdrage en eenmalige kosten toe te voegen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

U kunt uw kostenstructuur toelichten in de uitwerking van Gunningscriterium 1.1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Prijzenblad perceel 1

**Vraag:**

U vraagt alleen om de uurtarieven van de bedrijfsarts. De tarieven voor de

gevraagde bedrijfsmaatschappelijk werker, taakgedelegeerde en externe vertrouwenspersoon ontbreekt op het prijzenblad. Wilt u deze alsnog toevoegen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie ook antwoord vraag 25.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Prijzenblad perceel 1

**Vraag:**

U geeft hierbij aan dat de abonnementsstarieven opgeven moeten worden in het betreffende kwaliteitsonderdeel. Waar verwacht u dat we deze tarieven opnemen en wat verstaat u hier exact onder?

**Antwoord:**

Alle kosten (abonnementskosten, uurtarieven, enzovoorts) die vallen onder de standaarddienstverlening die uitgevraagd is voor perceel 1. Daarnaast dient u Aanbestedende dienst ter onderbouwing aan te leveren waarom de te maken kosten passen binnen de waarde van de overeenkomst over 6 jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
Programma van eisen perceel 2, bijlage 10. 2.3 , eis 5

**Vraag:**  
Kunt u aangeven, indien u de onderzoeken op uw locatie wil laten uitvoeren, op hoeveel locaties u die wens heeft?

**Antwoord:**  
Minimaal 2, maximaal 4, allen binnen de stadsgrenzen van de stad Zwolle.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
Programma van eisen perceel 2, bijlage 10. 2.3

**Vraag:**  
Alle deelnemers krijgen een individuele rapportage. Kunt u aangeven hoeveel groepsrapporten u wenst? Bijvoorbeeld één of meerdere hoofd rapporten met onderverdelingen hierbij naar bijvoorbeeld locatie, functiegroep en/of geslacht.

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst heeft in de vorige PMO 1 organisatierapportage gehad en 34 afdelings- én teamsrapportages. Daaruit is voortgekomen de eis dat groepsrapportages niet herleidbaar mogen zijn naar individuen. Het exacte aantal wat destijds gehanteerd werd hiervoor was minimaal 15 personen. Wanneer Opdrachtnemer de herleidbaarheid niet kan garanderen vanaf een aantal personen, mag alleen op afdelingsniveau een rapportage opgesteld worden. Afdelingen, waarbij de teams groot genoeg zijn, dient ook een teamrapportage opgesteld te worden, mits de herleidbaarheid gewaarborgd wordt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 8 prijzenblad perceel 2

**Vraag:**

In het Prijzenblad gaat u uit van een fictief aantal van 2. Wat is daar de reden voor? Zou u, indien u het aantal functiegroepen doorgeeft, ook de aantallen (bij benadering) hierbij kunnen vermelden?

**Antwoord:**

In de periode van 6 jaar wil Aanbestedende dienst 2 maal een PMO afnemen bij Opdrachtnemer.  
Aanbestedende dienst geeft de functiegroepen niet door, zie ook antwoord vraag 10.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Programma van eisen perceel 2, bijlage 10. 2.3 , eis 1 en Bijlage 8 prijzenblad perceel 2

**Vraag:**

U geeft aan dat de PMO gericht dient te zijn op de functieprofielen. En dient te voldoen aan Art. 18 van de Arbowet; dit is het artikel over de verplichting om een PAGO aan te bieden. Dit onderschrijven wij volledig. Dit brengt echter met zich mee dat de aangeboden PMO qua inhoud per functie (met de bij die functie behorende arbeidsrisico's) varieert. Dit brengt ook andere kosten met zich mee per functieonderzoek. Kunt u het prijzenblad overeenkomstig aanpassen door een tariefregel per functiegroep (bijvoorbeeld kantoor, fysiek werk, vuilnisophaaldienst, plantsoendienst, etc) toe te voegen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Op voorhand dient Opdrachtnemer een all-in tarief aan te leveren. In gunningscriterium 2.1 kunt u additionele/optionele dienstverleningen af te prijzen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 22 algemeen

**Vraag:**

Belangstellende wenst het intellectueel eigendom over haar producten, diensten en adviezen te behouden. Belangstellende hanteert daarbij als uitgangspunt dat intellectueel eigendom van prestaties die belangstellende voor u ontwikkelt en die door u worden betaald, bij u komt te liggen. Voor het overige blijft intellectueel eigendom rusten bij belangstellende. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan bevestigen dat het door Inschrijver te gebruiken product, dienst of advies om tot het eindproduct te komen bij Inschrijver blijft liggen.

Wat Inschrijver oplevert en aanlevert aan Aanbestedende dienst na het uitvoeren van de PMO ligt bij Aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 12 lid 5

**Vraag:**

Bent u bereid dit artikel in casu buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 10 lid 2 sub d

**Vraag:**

Bent u bereid bent verkoop en juridische fusies binnen het concern van belangstellende buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Artikel 10 lid 2 betreft het recht van de opdrachtgever, geen verplichting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 9.1

**Vraag:**

Bent u bereid het bedrag van 3.000.000 euro per gebeurtenis te verlagen naar 2.000.000 euro per gebeurtenis?

Bent u tevens bereid om overeen te komen dat alle aanspraken verjaren na verloop van 2 jaren na het moment waarop opdrachtgever daarmee bekend werd of redelijkerwijs bekend had behoren te zijn?

Tenslotte er wordt hier gesproken over de totale waarde van de opdracht.

Kunt u bevestigen dat het hier gaat om de totale opdrachtwaarde over de initiële looptijd van de overeenkomst (dus zonder eventuele verlengingen)?

**Antwoord:**

1. Aanbestedende dienst gaat akkoord met het bedrag van 3.000.000 euro per gebeurtenis te verlagen naar 2.000.000 euro per gebeurtenis.

2. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Gezien de specifieke en specialistische dienstverlening onder deze opdracht acht de aanbestedende dienst het niet proportioneel om verjaringstermijn te verkorten.

3. De totale waarde van de opdracht betreft de initiële looptijd inclusief de verlengopties (met eventuele verlengingen).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 8.1

**Vraag:**

Bent u bereid een korststondige ziekte van maximaal drie dagen wel onder overmacht te verstaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat deels akkoord.

Onder overmacht wordt kortstondige ziekte van maximaal één (1) dag verstaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 6.1

**Vraag:**

Bent u het met belangstellende eens dat haar dienstverlening zich niet leent voor toetsing?

**Antwoord:**

Gekeken naar de gestelde eisen en voorwaarden aan deze aanbesteding is Aanbestedende dienst het er niet mee eens dat de dienstverlening zich niet leent voor toetsing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 5 lid 4

**Vraag:**

Belangstellende accepteert geen contractuele boetes. Opdrachtnemer dient reeds in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere tekortkoming in de nakoming leidt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever schade lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, dan kunt u opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk stellen. Belangstellende wijst er verder op dat contractuele boetes niet verzekeraar zijn. Bent u op deze gronden bereid om deze bepaling buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Artikel 5 lid 4 betreft een boete voor schending van geheimhouding, dat vindt de aanbestedende dienst zeer belangrijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 4.11

**Vraag:**

Bent u bereid dit artikel in casu buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De essentie van algemene voorwaarden is dat deze dienen ter vangnet. Indien uit der aard bepalingen niet van toepassing zijn, hoeven deze niet buiten toepassing verklaard te worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 4.2

**Vraag:**

Bent u bereid onder derden niet de groepsmaatschappijen van belangstellende te verstaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Het is belangrijk voor de opdrachtgever om te weten wie de daadwerkelijke dienstverlening verleent.

Daarom moet hij voorafgaand instemmen met uitbesteding van de dienstverlening aan een derde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Bijlagen

**Vraag:**

Belangstellende merkt op dat de SLA ontbreekt en de bijlage behorende bij artikel 9.3

**Antwoord:**

De SLA is per abuis in deze overeenkomst gezet. Deze wordt verwijderd uit de Dienstverleningsovereenkomst van perceel 2 en wordt gepubliceerd bij de publicatie van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 14.3 en 14.4

**Vraag:**

Belangstellende accepteert geen contractuele boetes. Opdrachtnemer dient reeds in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere tekortkoming in de nakoming leidt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever schade lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, dan kunt u opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk stellen. Belangstellende wijst er verder op dat contractuele boetes niet verzekeraar zijn. Bent u op deze gronden bereid om deze bepaling buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Een boete is een prikkel tot nakoming en is uit der aard niet verzekeraar, omdat opdrachtnemer het verbeuren van een boete in eigen hand heeft. Opdrachtgever hecht veel waarde aan verplichtingen ten aanzien van personeel; het bedrag is naar de mening van aanbestedende dienst proportioneel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 10.3

**Vraag:**

Bent u het met belangstellende eens dat zij als arbodienstverlener niet kan worden aangemerkt als verwerker?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 8.3

**Vraag:**

Bent u bereid een kortstondige ziekte van personeel van maximaal 3 dagen wel onder overmacht te scharen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 36.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 6.5

**Vraag:**

Bent u bereid om overeen te komen dat met ingang van 1 januari 2027 de overeengekomen prijzen jaarlijks worden geïndexeerd aan de hand van het CBS-prijsindexcijfer voor de CAO-lonen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst hanteert bij beide percelen dezelfde indexatie en ziet dat deze per abuis niet is opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst van perceel 2. De volgende tekst wordt gehanteerd voor artikel 6.3 en wordt in de

Dienstverleningsovereenkomst die gepubliceerd wordt met de publicatie van Nota van Inlichtingen 2:

Indexatie gaat op basis van Dienstenprijsindex (DPI) met 2021 = 100. Het indexcijfer van het eerste kwartaal van het betreffende jaar dient als peildatum.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 4.4

**Vraag:**

Bent u het met belangstellende eens dat zij niet altijd alle bescheiden kan retourneren in verband met haar eigen wettelijke bewaarplicht?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is het hier niet mee eens.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 4.2

**Vraag:**

Belangstellende ziet graag dat verlenging van de Overeenkomst na de initiële contractduur van 3 jaar telkens slechts mogelijk is indien beide partijen dat wensen (een tweezijdige optie tot verlenging dus). Ben u eveneens bereid om dit zo overeen te komen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat akkoord. Wel dient Opdrachtnemer met gegronde redenen te komen ter onderbouwing waarom zij ervoor kiezen om niet te verlengen.

De dienstverleningsovereenkomst voor perceel 2 wordt aangepast en gepubliceerd bij de publicatie van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 4.1

**Vraag:**

Belangstellende ziet graag dat beide partijen een algemene en ongeclausuleerde bevoegdheid krijgen om de Overeenkomst gedurende de initiële looptijd van 3 jaar tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van bijvoorbeeld 6 maanden. Bent u bereid om dit zo overeen te komen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO**Beantwoord op:** 6 aug. 2025**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 2 Artikel 2.3

**Vraag:**

In de rangorde volgorde staat de nota van inlichtingen op de 4e plaats. In de nota van inlichtingen kunt u echter wijzigingen en/of aanvullingen op deze Overeenkomst en de algemene voorwaarden toestaan. Kunt u dan toezeggen dat u dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen in de definitieve versie van deze Overeenkomst zult verwerken? Of bent u anders bereid om de NvI in rangorde als eerste te vermelden?

Tevens merkt belangstellende op dat de nummering niet juist is.

**Antwoord:**

Indien er aanpassingen aan de Dienstverleningsovereenkomst plaatsvinden, worden deze aangepast tijdens de aanbestedingsprocedure en wordt deze gepubliceerd bij publicatie van Nota van Inlichtingen 2 conform de planning. De nummering is aangepast en wordt gepubliceerd bij publicatie van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO**Beantwoord op:** 6 aug. 2025**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Bijlagen

**Vraag:**

De SLA ontbreekt hier. Wilt u deze toevoegen?

**Antwoord:**

De SLA is opgenomen in Bijlage 9 - Programma van Eisen, 1.6 SLA en rapportage.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 14.3 en 14.4

**Vraag:**

Belangstellende accepteert geen contractuele boetes. Opdrachtnemer dient reeds in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere tekortkoming in de nakoming leidt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever schade lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, dan kunt u opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk stellen. Belangstellende wijst er verder op dat contractuele boetes niet verzekeraar zijn. Bent u op deze gronden bereid om deze bepaling buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, zie ook vraag 41.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 11.1

**Vraag:**  
Bent u bereid dit bedrag te verlagen naar 2 miljoen euro per gebeurtenis?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 34.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
52

**Onderwerp:**  
Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 10.3

**Vraag:**  
Bent u het met belangstellende eens dat zij als arbodienstverlener niet kan worden aangemerkt als verwerker?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 6.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 8.3

**Vraag:**

Bent u bereid een kortstondige ziekte van personeel van maximaal 3 dagen wel onder overmacht te scharen?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 35.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 6.5

**Vraag:**

Bent u bereid om overeen te komen dat met ingang van 1 januari 2027 de overeengekomen prijzen jaarlijks worden geïndexeerd aan de hand van het CBS-prijsindexcijfer voor de CAO-lonen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De huidige indexering blijft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 4.4

**Vraag:**

Bent u het met belangstellende eens dat zij niet altijd alle bescheiden kan retourneren in verband met haar eigen wettelijke bewaarplicht?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord vraag 45

Aanbestedende dienst is het hier niet mee eens.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 4.2

**Vraag:**

Belangstellende ziet graag dat verlenging van de Overeenkomst na de initiële contractduur van 4 jaar telkens slechts mogelijk is indien beide partijen dat wensen (een tweezijdige optie tot verlenging dus). Ben u eveneens bereid om dit zo overeen te komen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat deels akkoord.

De eerste contractverlenging is eenzijdig (vanuit Opdrachtgever) en de tweede contractverlenging is wederzijds.

Dit wordt aangepast in de Dienstverleningsovereenkomst en wordt

meegezonden met de publicatie van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 4.1

**Vraag:**

Belangstellende ziet graag dat beide partijen een algemene en ongeclausuleerde bevoegdheid krijgen om de Overeenkomst gedurende de initiële looptijd van 4 jaar tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van bijvoorbeeld 6 maanden. Bent u bereid om dit zo overeen te komen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Artikel 2.3

**Vraag:**

In de rangorde volgorde staat de nota van inlichtingen op de 4e plaats. In de nota van inlichtingen kunt u echter wijzigingen en/of aanvullingen op deze Overeenkomst en de algemene voorwaarden toestaan. Kunt u dan toezeggen dat u dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen in de definitieve versie van deze Overeenkomst zult verwerken? Of bent u anders bereid om de NvI in rangorde als eerste te vermelden?

Tevens merkt belangstellende op dat de nummering niet juist is.

**Antwoord:**

De rangorde blijft gehanteerd. Bij publicatie van Nota van Inlichtingen 2 worden de aanpassingen van alle documenten, waaronder mogelijk de Dienstverleningsovereenkomst, mee gepubliceerd.

De nummering wordt gecorrigeerd en zal met publicatie van Nota van Inlichtingen 2 zichtbaar gecorrigeerd zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst perceel 1 Algemeen

**Vraag:**

Een schriftelijke overeenkomst tussen een werkgever en een arbodienstverlener over arbodienstverlening wordt ook wel een 'basiscontract' genoemd. Een dergelijk basiscontract dient aan wettelijke eisen uit de Arbeidsomstandighedenwet en de professionele normen te voldoen. Zo hoort in het basiscontract precies te staan bij welke taken de werkgever zich in ieder geval moet laten ondersteunen door een arbodienstverlener/bedrijfsarts en hoe dit op een professionele wijze kan worden geregeld. Het betreft bijvoorbeeld de vrije toegang van de bedrijfsarts tot de werkplek en het recht op een second opinion. In deze overeenkomst ontbreken (deels) deze verplichte onderdelen. Het eventueel enkel verwijzen naar toepasselijke wetgeving is onvoldoende om aan de vereisten van het basiscontract te voldoen. Bij een controle van de Nederlandse Arbeidsinspectie krijgt u hiervoor een boete opgelegd.

Daarnaast kan alleen met deze verplichte onderdelen in het basiscontract een gecertificeerde arbodienst voldoen aan de strenge accreditatie-eis. Bent u bereid om de inhoud van deze overeenkomst met de verplichte onderdelen aan te vullen zodat dit basiscontract alsnog voldoet aan de vereisten uit de wet- en regelgeving? Belangstellende beschikt over een addendum dat u kunt gebruiken om deze overeenkomst aan de toepasselijke wetgeving te laten voldoen.

**Antwoord:**

Het betreft hier een aanbesteding om te komen tot een privaatrechtelijke overeenkomst die nooit inbreuk kan maken op wettelijke voorwaarden. Daarnaast wordt in de overeenkomst verwezen (in de rangorde van documenten die horen bij de overeenkomst) naar de opdracht zoals omschreven in het beschrijvend document en programma van eisen die de voorwaarden waarnaar Inschrijver verwijst niet uitsluit. Kortom Aanbestedende dienst is van mening aan de wettelijke voorwaarden te voldoen en zal hier ook uitvoering aan geven.

Wel bestaat de mogelijkheid om door u aangeboden informatie mee te nemen in de uitwerking van gunningscriterium 1.2 - Visie op de Arbodienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomsten perceel 1 en 2 Algemeen

**Vraag:**

Belangstellende meent dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geen verwerkersovereenkomst tussen partijen dient te worden afgesloten voor zover het gaat om de dienstverlening van belangstellende voor beide percelen. Zij heeft in dat geval namelijk te gelden als verwerkingsverantwoordelijke (en niet als verwerker) in de zin van de AVG. Zo stelt zij zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast, verwerkt zij persoonsgegevens op basis van een

wettelijke taak en baseert zij haar adviezen, onderzoeken en analyses op eigen informatie. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onderschrijft bovenstaand standpunt van belangstellende. Het wel afsluiten van een verwerkersovereenkomst doet geen recht doet aan de relatie tussen partijen en kan vergaande juridische consequenties hebben. Immers, de overeengekomen verplichtingen in de overeenkomst kunnen deels niet worden nagekomen, hetgeen kan leiden tot negatieve publiciteit en sancties (last onder dwangsom of zelfs boetes) van de AP. Deelt u onze mening dat er voor de dienstverlening van belangstellende (Arbo- gerelateerde taken) geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten tussen partijen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Programma van eisen perceel 1, bijlage 9. 1.5, nr. 13

**Vraag:**

U wenst een koppeling met uw eigen systeem (Youforce). Bent u het met belangstellende eens dat voor het totstandbrengen van een koppeling geen verwerkersovereenkomst afgesloten behoeft te worden?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 6 aug. 2025**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Programma van eisen perceel 1, bijlage 9. 1.3, nr. 1

**Vraag:**

U kwalificeert opdrachtnemer als verwerker. Belangstellende meent echter dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geen verwerkersovereenkomst tussen partijen dient te worden afgesloten voor zover het gaat om de dienstverlening van belangstellende als arbodienstverlener. Zij heeft in dat geval namelijk te gelden als verwerkingsverantwoordelijke (en niet als verwerker) in de zin van de AVG. Zo stelt zij zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast, verwerkt zij persoonsgegevens op basis van een wettelijke taak en baseert zij haar adviezen, onderzoeken en analyses op eigen informatie. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onderschrijft bovenstaand standpunt van belangstellende. Het wel afsluiten van een verwerkersovereenkomst doet geen recht doet aan de relatie tussen partijen en kan vergaande juridische consequenties hebben. Immers, de overeengekomen verplichtingen in de overeenkomst kunnen deels niet worden nagekomen, hetgeen kan leiden tot negatieve publiciteit en sancties (last onder dwangsom of zelfs boetes) van de AP. Deelt u onze mening dat er voor dit deel van de dienstverlening van belangstellende (als arbodienstverlener) geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten tussen partijen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Bijlage 22 - Afstemmingsdocument nieuwe Arbodienstverlener

**Vraag:**

Hoe moeten we de Afstemmingsvragen Projectteam <-> HR: Arboteam interpreteren?

**Antwoord:**

Dit betreffen interne vraagstukken die, met mogelijk hulp van de Arbodienstverlener, beantwoord dienen te worden tijdens de duur van de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 5.2 Social return on Investment

**Vraag:**

Inschrijver moet bij de uitvoering van de opdracht 5% van de uren inzetten voor social return. Inschrijver zet zich reeds actief in ter bevordering van arbeidsparticipatie en wij hebben medewerkers in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. Aangezien wij voor meerdere opdrachtgevers werkzaam zijn die deze eis opleggen ontstaat echter steeds meer de situatie van “verdringing van reguliere arbeidsplaatsen”. Kunt u het percentage daarom verlagen naar 2% van de uren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst vindt SROI een zeer belangrijk secundaire doelstelling van Aanbestedende dienst. Daarnaast wil Aanbestedende dienst erop wijzen dat er meer opties zijn om de bepaling in te vullen dan de door u benoemde mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Door de uitgebreide opties in Bijlage 16 voorziet

Aanbestedende dienst toekomstige wijze niet dat het huidige percentage resulteert in "verdringen van reguliere arbeidsplaatsen".

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.2 Inhoud en omvang van de opdracht

**Vraag:**

U noemt hier een budget van € 1.650.000 voor 6 jaar, wat neer komt op een budget van € 275.000 per jaar. Is dit voor de zowel de inzet van de Bedrijfsarts en praktijkondersteuner, als voor de bedrijfsmaatschappelijk werker?

**Antwoord:**

Wanneer dit lineair (door)berekend wordt door Inschrijver op deze wijze, is dit inderdaad correct.

Het totale budget geldt voor zowel Bedrijfsarts, als Taakgedelegeerde, als Bedrijfsmaatschappelijk werkers als extern vertrouwenspersoon.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 3.3.1 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering perceel 1

**Vraag:**

Belangstellende is goed verzekerd, maar niet voor 3.000.000 euro per gebeurtenis. Dit is ook niet gebruikelijk in de markt. Bent u bereid dit bedrag te verlagen tot 2.000.000 euro per gebeurtenis?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord vraag 34.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 1.5 Planning

**Vraag:**

Belangstellende merkt op dat een aantal data niet juist zijn weergegeven, zo zal vrijdag 1 juli, 1 augustus moeten zijn. Bent u dit met belangstellende eens?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord vraag 20:

Aanbestedende dienst bevestigt dat de data vanaf 'Nota van Inlichtingen beschikbaar stellen - Nota 1' tot en met 'Uiterste datum voor Inschrijven' per abuis Juli bevatten, welke Augustus hadden moeten zijn.

Dit is aangepast en wordt met deze nota in rode tekst meegezonden met de nota van inlichtingen 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 3.7 Geschiktheidseis: beroepsbevoegdheid

**Vraag:**

De beroepsvereniging BvAA is een beroepsvereniging voor preventieadviseurs en Arbocoördinatoren. Vanwaar dient de inschrijver te beschikken over een lidmaatschap terwijl dit niet-verplichte disciplines betreffen conform de Arbowet i.t.t. Arbeid & Organisatiedeskundigen, Hogere Veiligheidskundigen en Arbeidshygiënist.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de beroepsvereniging BvAA (beroepsvereniging Arbo Adviseurs) uit 3.7 Geschiktheidseis: Beroepsbevoegdheid te verwijderen.  
Het Beschrijvend document is aangepast (het certificaat is rood doorstreept) en wordt meegestuurd met de publicatie van Nota van Inlichtingen 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.2 Inhoud en omvang van de opdracht

**Vraag:**

De aanbestedende dienst (opdrachtgever) is de gemeente Zwolle, de

uitvoering van de aanbesteding ligt bij SSC Ons. U geeft hierbij aan dat op dit moment SSC Ons alleen meedoet met de bedrijfsmaatschappelijk werker en externe vertrouwenspersoon. Daarnaast wil SSC Ons nogmaals meedoen met deze aanbesteding, doordat zij (meekijkend naar gemeente Zwolle) ook een kans ziet om zich daarin te te ontwikkelen. Gezien de huidige samenwerking (tussen Arbodienst-Ons en gemeente Zwolle-Ons) goed verloopt en Ons voordelen ziet in het doorzetten van deze constructie, heeft Ons besloten ook mee te doen met deze aanbesteding. Voordelen die Ons uit deze constructie haalt is een professionalisering van de. (deze zin lijkt niet volledig). Het is inschrijver niet duidelijk wat nu precies de rol en positie is van SSC Ons, Arbodienst Ons en Zwolle Ons in relatie tot deze uitvraag. Kunt u dit toelichten? En hoe haalt Ons als voordeel professionalisering hieruit?

**Antwoord:**

De dienstverlening van perceel 1 dient uitgevoerd te worden voor gemeente Zwolle én SSC Ons. Dit is ook de huidige constructie en dat willen zij nogmaals zo behouden. Penvoerder en ondertekenaar van de overeenkomst is gemeente Zwolle.

Achter 'de' is het woord 'dienstverlening' toegevoegd en meegezonden met publicatie van deze nota van inlichtingen (1).

SSC Ons is een kleinere organisatie die de laatste jaren is blijven groeien en door ontwikkelen. Door mee te liften met een grote organisatie zoals gemeente Zwolle kan SSC Ons daaruit meekijken en zich daaruit verder professionaliseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
70

**Onderwerp:**  
Algemeen

**Vraag:**

Wat is het actuele verzuimpercentage en de meldingsfrequentie?

**Antwoord:**

Graag verwijst Aanbestedende dienst Inschrijver naar de Bijlage 19 voor de meest recente verzuimcijfers van gemeente Zwolle én Bijlage 20 voor de meest recente verzuimcijfers van SSC Ons.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.3.2

**Vraag:**

U schrijft: De meerwaarde van de Inschrijver wordt bepaald aan de hand van de mate waarin de Inschrijver bijdraagt aan het bereiken van de vermelde doelstelling van Aanbestedende dienst door effectieve maatregelen. Hoe meer Aanbestedende dienst overtuigd is van de wijze van invulling/borging van de doelstelling, hoe hoger de score.

Kunt u wat specifiekier zijn over de problemen die moeten worden opgelost tijdens de samenwerking met de nieuwe arbodienstverlener en wat bijvoorbeeld concrete doelen zijn die u voor ogen heeft?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft in dezelfde paragraaf beschreven wat het doel is van Aanbestedende dienst per gunningscriterium. Daarnaast biedt de paragraaf een omschrijving wat Aanbestedende dienst verwacht van het Plan van Aanpak voor 1.2.

Ook zijn in Bijlage 22 alle vragen te vinden waarop Aanbestedende dienst antwoord wil krijgen op een bepaalde manier tijdens de uitvoer van de overeenkomst.

Dit biedt Inschrijvers voldoende input om tot een goede uitwerking te komen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 6 aug. 2025**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.3.2

**Vraag:**

U schrijft: De waarde van de overeenkomst is daarom ook € 1.650.000, -

Klopt onze aanname dat dit maximale bedrag over een totale looptijd van zes jaar enkel is gebaseerd op de inzet van de bedrijfsarts, taakgedelegeerde, bedrijfsmaatschappelijk werker en vertrouwenspersoon aangevuld met een jaarlijkse vaste basisbijdrage per medewerker en niet voor de inzet van andere experts zoals de psycholoog, arbeidsdeskundige, bedrijfsfysiotherapeut en arbeids- en organisatieadviseur?

U schrijft namelijk ook het volgende wat zou kunnen betekenen dat dit maximale bedrag ook is gereserveerd voor de inzet van andere expert :  
Hoe ziet de providerboog eruit van Inschrijver en in hoeverre draagt deze bij aan de aan te bieden Arbodienstverlening?

- Wat zijn de kosten die Aanbestedende dienst kan verwachten bij inzet van de providerboog en geef hier een zo specifieke toelichting op?

Let op: de kosten die ingediend worden bij Inschrijving voor het onderdeel 'Prijs' moeten overeenkomen met wat hier benoemd wordt; - Welke garanties kan Inschrijver geven rondom de te maken kosten van de providerboog en dat deze, gekeken over zes contractjaren, niet het gegeven budget overschrijden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dat de waarde van de overeenkomst van perceel 1 gebaseerd is op de dienstverleningen die benoemd zijn in het Beschrijvend document.

Garanties kunnen niet volledig gegeven worden door Aanbestedende dienst, maar wel het volgende: Aanbestedende dienst gaat inzetten op een verlaging van het verzuim middels onder andere de kennis, kunde en expertise van de Opdrachtnemer(s) van perceel 1 (en 2). Daarom zijn de gunningscriteria uitgevraagd zoals deze verwoord zijn. Verlaging van de verzuimcijfers resulteert in minder afname van de standaarddienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document en dat biedt mogelijkheden voor het opvangen van de dienstverleningen in de providerboog. De enige garantie die enigszins gegeven kan worden, is dat Aanbestedende dienst de gehele contractperiode wil gebruiken om een aantoonbaar, kwantitatieve en

kwalitatieve vermindering in de verzuimcijfers te realiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.3.1

**Vraag:**

U schrijft: De uitwerking van 'Implementatieplan' beslaat maximaal 3 pagina's eenzijdig A4 (exclusief voorblad, titelblad, inhoudsopgave) en met maximaal 1 pagina eenzijdig A3 óf maximaal 2 pagina's A4 eenzijdig als bijlage.

Bedoelt u dat het totale implementatieplan uit maximaal vijf A4-pagina's mag bestaan? Maximaal drie voor het plan en maximaal twee voor de bijlagen?

**Antwoord:**

De tweede aanname is correct: maximaal 3 A4 (eenzijdig) voor het plan en maximaal 2A4 óf 1A3 (eenzijdig) als bijlage.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.1 Puntensysteem

**Vraag:**

Belangstellende leest bij de weging dat maximaal 30 punten kunnen worden toegekend aan de prijs, 45 aan het implementatieplan en 25 aan de visie dienstverlening arbodienstverlening. Belangstellende is nieuwsgierig waarom u er voor kiest om aanzienlijk meer maximale punten toe te kennen aan het implementatieplan in vergelijking met de visie dienstverlening arbodienstverlening?

**Antwoord:**

Gekeken naar de looptijd van de overeenkomst, de implementatietijd en risicoafwegingen bij uitvoer van de opdracht, is het implementatieplan de meeste punten gewaardeerd door het aanbestedingsteam, daarna de prijs en daarna de visie op de samenwerking.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.5 Planning

**Vraag:**

Belangstellende leest in de planning dat de data vanaf de eerste beantwoording van de nota van inlichtingen tot en met het indienen van de inschrijvingen steeds in de maand juli liggen. Dat zou steeds augustus moeten zijn. Kunt u dat aanpassen?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord vraag 20:

Aanbestedende dienst bevestigt dat de data vanaf 'Nota van Inlichtingen beschikbaar stellen - Nota 1' tot en met 'Uiterste datum voor Inschrijven' per abuis Juli bevatten, welke Augustus hadden moeten zijn.

Dit is aangepast en wordt met deze nota in rode tekst meegezonden met de

nota van inlichtingen 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.4 /prijzenblad - Aanvullende informatie

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel uur bedrijfsarts u momenteel jaarlijks inhuurt voor Gemeente Zwolle en SSC ONS?

Kunt u aangeven hoeveel uur taakgedelegeerde u momenteel jaarlijks inhuurt voor Gemeente Zwolle en SSC ONS?

Kunt u aangeven hoeveel uur bedrijfsmaatschappelijk werker u momenteel jaarlijks inhuurt voor Gemeente Zwolle en SSC ONS?

Kunt u aangeven hoeveel uur vertrouwenspersoon u momenteel jaarlijks inhuurt voor Gemeente Zwolle en SSC ONS?

**Antwoord:**

De huidige urenverdeling en (contractuele) constructie is een totaal andere vorm dan wat middels deze aanbesteding uitgevraagd wordt. Hierdoor kan een ureninschatting per discipline niet een reële inschatting geven van wat er na deze aanbesteding afgenomen zal worden. Aanbestedende dienst wil vertroebeling van de Inschrijvingen voorkomen en zal deze data niet delen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.4 /prijzenblad - Aanvullende informatie

**Vraag:**

Belangstellende leest op het prijzenblad dat u een fictieve ureninschatting voor de bedrijfsarts hanteert van 3.000 uur. Is deze ureninschatting ergens op gebaseerd omdat jaarlijks 3.000 uur inzet bedrijfsarts op een totale populatie van bijna 1.700 medewerkers enorm veel is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft dit gebaseerd op een doorberekening van een aantal jaren en niet één jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.4 /prijzenblad

**Vraag:**

U schrijft: Door de betaalconstructie op voorhand te bepalen en vast te leggen, sluit Aanbestedende dienst automatisch ervaren partijen uit. Daarom zal in de EMVI-criteria gevraagd worden om een uitwerking van de aan te bieden dienstverlening en bijbehorende kosten (de profiderboog) en wordt voor de gunningssystematiek alleen gevraagd om een afprijzing van het uurtarief van de bedrijfsarts. Zo behoudt Aanbestedende dienst de meeste opties en is het voor de markt ook aantrekkelijker om in te schrijven op deze aanbesteding;

Belangstellende kan deze redenering niet goed volgen. U vraagt op het prijzenblad enkel om het uurtarief van de bedrijfsarts en niet om de uurtarieven van de andere experts die belangstellende dient te leveren: de taakgedelegeerde, de bedrijfsmaatschappelijk werker en de vertrouwenspersoon. U wenst immers één partij te selecteren die al deze disciplines kan leveren om versnippering (zoals nu het geval is) te voorkomen. Voor een transparante vergelijking van de kosten ziet belangstellende graag dat het prijzenblad met deze disciplines wordt aangevuld inclusief een fictieve ureninschatting per discipline. Daarnaast brengt belangstellende naast de maandelijkse kosten van de inzet van deze disciplines altijd ook een vast basisabonnement per medewerker per jaar in rekening. Belangstellende ziet deze post ook graag terug op het prijzenblad. Bent u bereid het prijzenblad hier op aan te passen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst past het Prijzenblad niet aan en staat achter deze beslissing.

Aanbestedende dienst heeft het fictieve aantal uren gebruikt om zo tot een reële en eerlijke prijspuntenverdeling te komen.

In het gunningscriterium 1.2 is de mogelijkheid voor iedere Inschrijver door, middels de minimaal aan te bieden dienstverlening en de eigen profiderboog, aan te tonen of de dienstverlening uitgebreid wordt met een aantal dienstverleningen om mogelijk andere dienstverleningen minder af te nemen of niet benoemde dienstverleningen in te zetten ter opschaling, enzovoorts. Aanbestedende dienst wil hierin optimaal gebruikmaken van wat de Arbodienstverleningsmarkt te bieden heeft zonder (onnodig) partijen uit te sluiten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Beschrijvend document; 1.2 Inhoud en omvang van de opdracht

**Vraag:**

U schrijft: Voor dit perceel mogen en kunnen geen implementatiekosten

apart in rekening gebracht worden. Deze dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden tarieven, zoals deze uitgevraagd worden en onderbouwd dienen te worden in Gunningscriterium 1.2 – Visie op de dienstverlening Arbodienstverlening (zie paragraaf 4.3.2).

Het is gebruikelijk om eenmalige implementatiekosten inclusief de kosten voor de kick-off meeting en de kosten voor het tot stand brengen van een datakoppeling met YouForce/Verzuimmanager (aan de kant van de opdrachtnemer) apart te vermelden op het prijzenblad en niet te verdisconteren in de aangeboden tarieven. Op deze wijze kunnen we onze kosten transparant aan u factureren en voorkomen we bovendien dat onze reguliere tarieven kunstmatig verhoogd moeten worden met een opslag. Gaat u akkoord met ons voorstel om de implementatiekosten separaat te factureren en om deze kosten op te nemen op het prijzenblad?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 5.2

**Vraag:**

U schrijft: De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. Aanbestedende dienst heeft daarom besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5 % van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage 16 vindt u de toelichting van de werkwijze. Let op: per perceel geldt 5% van de gefactureerde opdrachtsom.

Een belangrijk kenmerk van ons werk als arbodienstverlener is dat praktisch al onze activiteiten uitgevoerd worden door gecertificeerde en

gediplomeerde professionals. Wij zijn een dienstverlenend bedrijf in de bedrijfsgezondheidszorg en (bijvoorbeeld) geen producent van goederen. Onze mogelijkheden voor het in dienst nemen, opleiden en trainen van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt zijn daardoor zeer beperkt. De door u gestelde social return eisen vinden wij dan ook niet volledig passend bij een arbodienstverlener. Bent u bereid de verplichting van 5 % te verlagen naar 2%?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 66.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Eis 7

**Vraag:**

U schrijft: Opdrachtnemer faciliteert en organiseert, op aanvraag van een medewerker van Opdrachtgever, een second opinion bij een onafhankelijke Bedrijfsarts

Bent u zich er van bewust dat de kosten van een second opinion telkens separaat bij u in rekening worden gebracht gebaseerd op de tarieven die door de externe onafhankelijke arts worden gehanteerd? De hoogte van dit tarief hangt steeds af van welke externe arts de second opinion uitvoert.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust dat dit dan noodzakelijk is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - eis 8

**Vraag:**

U schrijft onder andere: het toevoegen van de rapportages/adviezen aan het verzuimdossier in het geautomatiseerde systeem en - het afhandelen en opvolgen van toegekende taken die gegenereerd worden in het geautomatiseerde systeem.

Belangstellende kan een documentenkoppeling met YouForce /Verzuimmanager realiseren waarbij WvP-rapportages automatisch in de werknemersdossiers worden geüpload. Voor het realiseren van een dergelijke koppeling brengt belangstellende kosten bij u in rekening. Onze experts werken echter niet in uw verzuimsysteem. Enkel in haar eigen verzuimsysteem van waaruit het WvP-proces wordt aangestuurd zodat onze experts precies weten wanneer zij in actie moeten komen. Bent u akkoord met deze werkwijze?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de benoemde werkwijze, mits de Belangstellende met SIVI verzuim én SIVI documentkoppeling van Visma Raet een koppeling kan realiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

83

Programma van Eisen 1.4 eis 2

**Vraag:**

U schrijft: Opdrachtgever kan zelf een keuze maken uit een aantal geselecteerde bedrijfsartsen en overige deskundigen van de Opdrachtnemer

Belangstellende verkeert niet in de luxe dat zij altijd verschillende bedrijfsartsen en andere experts waar u naar vraagt kan voorstellen mede vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Vanzelfsprekend doen we ons best een geschikte bedrijfsarts voor te stellen en organiseren hiermee een kennismaking. Wanneer u met deze persoon geen klik ervaart, zoeken we samen een oplossing. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst onderkent de krapte op de arbeidsmarkt als een relevante ontwikkeling. Tegelijkertijd hechten zij er waarde aan dat inschrijvers binnen de context van deze aanbesteding blijven nadenken in oplossingen. De krapte mag niet als standaardverklaring dienen voor elke mogelijke afwijking of beperking. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij realistisch, maar ook oplossingsgericht en proactief inspelen op de gevraagde dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.4 - eis 3

**Vraag:**

U schrijft: Opdrachtgever heeft het recht om eenzijdig vervanging van personeel te eisen of de inzet met onmiddellijke ingang te beëindigen, als de professionals niet de afgesproken dienstverlening leveren. Vervanging door de arbodienst kan alleen plaatsvinden na goedkeuring en een selectie- en matchingsgesprek met Opdrachtgever

Belangstellende wenst dat er eerst een redelijke verbetertermijn ingelast

wordt en dat vooraf gezamenlijk zo concreet mogelijk duidelijk wordt vastgelegd waar de ontevredenheid betrekking op heeft. Bent u bereid om hierover na gunning nadere afspraken over te maken?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord om na gunning te bepalen wat een redelijk verbetermijn is. In alle redelijkheid doet Aanbestedende dienst altijd aan dossieropbouw met het SLA met Programma van Eisen als uitgangspunt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.5 - eis 2

**Vraag:**

U schrijft: De bedrijfsarts dient minimaal acht (8) uur beschikbaar te zijn voor fysieke spreekuren in Zwolle. De taakgedelegeerde is flexibel inzetbaar en spreekt zieke medewerkers zowel fysiek (op dezelfde locatie) als digitaal.

Bedoelt u hiermee dat de bedrijfsarts minimaal acht uur per week beschikbaar is voor fysieke spreekuren bij u op locatie in Zwolle of dat de bedrijfsarts minimaal acht u per week vanuit onze eigen locatie in Zwolle spreekuur mag houden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst schrijft voor dat de Bedrijfsarts minimaal 8 uur fysiek spreekuur binnen de stadsgrenzen van de stad Zwolle moet aanbieden. Dit kan op locatie van Opdrachtgever, Opdrachtnemer (mits dit in de stad Zwolle is) of een mix van beide. Hier worden na definitieve gunning definitieve afspraken over gemaakt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.5 - eis 8

**Vraag:**

U schrijft: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor coaching-on-the-job voor casemanagers

Wie vervullen bij u de rol van casemanagers?

Kunt u aangegeven hoe het over het algemeen gesteld is met de taakvolwassenheid van uw casemanagers en waar de coaching in uw optiek op gericht moet zijn?

**Antwoord:**

- 1) Leidinggevend
- 2) Uw tweede vraag betreft het eerste aspect wat bij start van de samenwerking in uitvoer wordt gedaan door Opdrachtgever: actualisering van het verzuimbeleid. Na de actualisatie zullen alle casemanagers getraind dienen te worden om allen op niveau het verzuimbeleid uit te voeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.5 - eis 11

**Vraag:**

U schrijft: consultafspraken kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd.

Belangstellende hanteert een kosteloze annuleringsperiode tot 48 uur van tevoren. Gaat u daarmee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.5 - eis 19

**Vraag:**

U schrijft: Voor het Sociaal Medisch Overleg (SMO) is de aanwezigheid van de bedrijfsarts vereist. Indien wordt gewerkt met een taakgedelegeerde, geldt dat deze fysiek aanwezig is op het stadhuis. Tijdens het SMO dienen minimaal de volgende functionarissen aanwezig te zijn: -

- Bedrijfsmaatschappelijk werker Opdrachtnemer;
- Bedrijfsarts Opdrachtnemer
- Taakgedelegeerde Opdrachtnemer
- HR-adviseur gemeente Zwolle
- Adviseur Arbo en Veiligheid gemeente Zwolle
- Preventiemedewerker gemeente Zwolle

Belangstellende wenst graag na gunning nadere afspraken te maken over de invulling van de SMO en wie daar allemaal bij moeten zijn. Is dat akkoord voor u?

Waar kan belangstellende de kosten kwijt voor het bijwonen van de SMO door één of meerdere van onze experts?

**Antwoord:**

1) Aanbestedende dienst gaat akkoord.

2) Indien dit niet verdisconteerd kan worden in de aangeboden prijs, zijn alle Inschrijvers in de mogelijkheid dit mee te nemen in de uitwerking van disciplines in gunningscriterium 1.2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.6 - eis 1

**Vraag:**

U schrijft: Het kantoor van Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch te bereiken tussen acht (8) uur 's ochtends en vijf (5) uur 's middags.

Belangstellende ziet graag dat acht uur 's ochtends 8:30h wordt. Gaat u daarmee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Dit wordt aangepast en de aangepaste eisen worden gepubliceerd bij publicatie van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.6 - eis 4

**Vraag:**

U schrijft: Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende minimale responstermijnen:

- Eerste contactmoment na ziekmelding: binnen 2 werkdagen.
- Afspraakvoorstellen voor spreekuren: binnen 3 werkdagen.
- Advies bij verzuimsituaties of interventies: binnen 5 werkdagen.
- Terugkoppeling na consult binnen 2 werkdagen.

Wat bedoelt u met eerste contactmoment na ziekmelding binnen 2 werkdagen?

Wat bedoelt u met afspraakvoorstellen voor spreekuren binnen 3 werkdagen?

Belangstellende refereert hier ook na de vrijheid die u inschrijvers biedt om naar eigen inzicht met een voorstel te komen die u helpt om uw ambities waar te maken.

**Antwoord:**

Met "Eerste contactmoment" doelt Aanbestedende dienst op het eerste moment waarop inhoudelijk aan de medewerker wordt gevraagd wat de verzuimredenen en prognose zijn. Dit dient binnen 2 werkdagen uitgevoerd te zijn. De vorm hiervan is niet bepaald.

Met "Afspraakvoorstellen voor spreekuren" doelt Aanbestedende dienst op de uitkomsten van de analyse naar aanleiding van het "Eerste contactmoment" ten bate van het vervolg/de impact van het verzuim. De vorm hiervan is niet bepaald.

Met "de vorm is niet bepaald" is volgens Aanbestedende dienst ook antwoord gegeven op hetgeen waar u naar refereert.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

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

91                      Programma van Eisen 1.6 - eis 5

**Vraag:**

U schrijft: Opdrachtnemer registreert alle consulten, contactmomenten, adviezen en voortgangsacties in een logboek of dossiermodule (digitaal), conform de eisen van AVG.

Het is belangstellende niet geheel duidelijk wat u hiermee bedoelt. Kunt u dat toelichtingen waarbij belangstellende opmerkt dat haar experts enkel in ons eigen systeem werken.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst doelt op het gebruik van een systeem/systemen bij Opdrachtnemer zelf dat voldoet aan de eisen conform AVG.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**                      P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**              6 aug. 2025

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.6 - Eisen 6, 7, 8, 11, 12 en 13

**Vraag:**

Belangstellende wenst over efficiënte indeling van de diverse overlegvormen en het opstellen van periodieke managementrapportages na gunning nadere afspraken te maken. Voor het opstellen van managementrapportages bijvoorbeeld zet belangstellende een arbeids- en organisatieadviseur in. Is dat akkoord voor u?

Waar kunnen we de tijd en kosten kwijt voor de diverse overlegmomenten en het opstellen van de managementrapportages? Belangstellende stelt voor om hier een aparte post voor op te nemen op het prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

1) Aanbestedende dienst vraagt onder andere hiervoor gunningscriterium 1.2 uit en is benieuwd naar de Inschrijving.

2) Aanbestedende dienst vraagt de kostenonderbouwing uit in gunningscriterium 1.2 en gaat hier niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Verdeling prijs en visie

**Vraag:**

Beschrijvend Document arbodienstverlening en PMO  
Art.nr 4.1 - pag 19

Voor geïnteresseerde is het niet duidelijk wat opdrachtgever bedoelt met de beoordelingsmethode van perceel 2 bij gelijke score. Geïnteresseerde neemt aan dat u het zo bedoelt;

Bij gelijke score van inschrijvers komt de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 2.1 Visie op de dienstverlening PMO voor gunning in aanmerking. Indien die gelijk is wordt gekeken naar de score op Prijs.

Is onze aanname juist?

**Antwoord:**

Deze aanname is correct. Gunningscriterium 1 bij perceel 2 gelijk aan 2.1

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.6 - eis 10

**Vraag:**

U schrijft: Alle gevraagde uurtarieven worden afgerekend in tijdseenheden van 15 minuten

Wat bedoelt u precies hiermee? Belangstellende brengt tijdseenheden van 5 minuten in rekening voor bijvoorbeeld additionele overleggen. Een overleg van 20 minuten bestaat dan uit vier tijdseenheden van vijf minuten. Uit uw eis maken wij op dat belangstellende dan maar 15 minuten in rekening mag brengen i.p.v. twintig minuten. Klopt deze aanname?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dat de aanname klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.6 - eis 10

**Vraag:**

U schrijft: alle gevraagde uurtarieven worden afgerekend in tijdseenheden van 15 minuten

Belangstellende wenst haar spreekuren maandelijks af te rekenen op basis van vaste stukstarieven. Voor de uitvoer van een spreekuur Probleemanalyse & Advies geldt bijvoorbeeld een ander tarief dan voor de uitvoer van een 1ste re-integratie spreekuur of vervolgspreekuur. Gaat u akkoord met deze wijze van factureren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst wil Inschrijver erop wijzen dat dit mogelijke aspecten zijn die terugkomen in de uitwerking van Gunningscriterium 1.2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Documenteis

**Vraag:**

Beschrijvend document arbodienstverlening en PMO

Pag. 27

Onze ervaring is dat de beschrijving van de visie dienstverlening PMO op maximaal 3 pagina's wel erg compact is.

Zou u ermee in kunnen stemmen om hier maximaal 4x A4 van te maken, zodat er voldoende ruimte is om onze visie en kwaliteiten goed aan u over te brengen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft zorgvuldig afgewogen wat een proportioneel aantal pagina's is om alle benodigde informatie te ontvangen, maar de ballast niet te hoog te maken voor Inschrijvers en Aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
97

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen 1.8 - eis 2

**Vraag:**

U schrijft: De taakgedelegeerde komt in actie indien ingepland door Opdrachtgever of de verzuimende medewerker. De taakgedelegeerde geeft een indicatie, waarna indien nodig doorverwijzing (naar bedrijfsarts) plaatsvindt.

Wat bedoelt u hier precies mee? Belangstellende wenst namelijk zelf ook grip te houden op de inzet van de taakgedelegeerde die in de praktijk een substantieel deel van de spreekuren zal uitvoeren. Voor de uitvoer van een arbeidsomstandighedenspreekuur kan een medewerker wel zelf met of zonder overleg met zijn leidinggevende een spreekuur inplannen. Belangstellende zal bij de inschrijving uitleggen hoe zij de taakgedelegeerde zo doelmatig mogelijk wil inzetten. Is dat akkoord voor u?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst doelt op de mogelijkheid in een vorm om een afspraak met de taakgedelegeerde in te kunnen plannen of door opdrachtgever of door de verzuimende medewerker (met en/of zonder overleg met Leidinggevende). Verder akkoord is daarom niet noodzakelijk en Aanbestedende dienst kijkt uit naar de Inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
98

**Onderwerp:**  
PvE

**Vraag:**

Programma van Eisen PMO

Pag. 1

U geeft aan dat de medische onderdelen van het PMO uitsluitend worden uitgevoerd door BIG professionals.

Normaliter voeren doktersassistentes de medische onderzoeken uit, ze hebben geen BIG registratie maar werken in de verlengde arm constructie met de bedrijfsarts. Kunt u deze manier van werken overnemen? Dit omdat dit een gangbare werkwijze in de sector is.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 14. Aanbestedende dienst eist dat de eindverantwoordelijkheid van de medische onderzoeken komt te liggen bij een functionaris met een BIG-registratie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

99

**Onderwerp:**

PvE

**Vraag:**

Programma van Eisen PMO

Art.nr 2.3 - nummer 4

-Bedoelt u dat u de genoemde onderdelen: vaccinatieadvies, biometrische metingen, longfunctie, audometrie, visustest, psa vragenlijst allen verwerkt wilt hebben in de stuksprijs?

-Kunt u toelichten wat u bedoelt met vaccinatieadvies, daadwerkelijk uitvoeren van vaccinaties en welke?

-Welke onderdelen ziet u graag terug in de biometrie?

-Wilt u alle medewerkers hetzelfde aanbod aanbieden of is dit doelgroep specifiek. Indien gewenst kunt u dan een opbouw van prijzen per onderdeel toevoegen aan het prijzenblad of bv onderscheid maken tussen kantoor en uitvoerende functies?

**Antwoord:**

1) Vaccinatieadvies is komen te vervallen. Verder wil Aanbestedende dienst een afprijzing van de totale PMO die aangeboden wordt, waarbij de kostenonderbouwing uitgewerkt dient te worden in Gunningscriterium 2.1.

2) Zie antwoord vraag 12 - Vaccinatieadvies wordt uit de eisen gehaald en dit is te zien bij het meesturen van de aangepaste documenten met Nota van Inlichtingen 2

3) Aanbestedende dienst ziet minimaal de volgende aspecten terug in de biometrie: lengte en gewicht (BMI), bloeddruk, vetpercentage, buikomvang, longfunctie, bloedonderzoek (cholesterol en glucose), oogtest, gehoortest, hartslag en zuurstofsaturatie

4) Aanbestedende dienst wil alle medewerkers hetzelfde aanbod aanbieden. Prijzenblad blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

PvE

**Vraag:**

Programma van Eisen  
Art.nr 2.3 - nummer 5

U geeft aan dat u graag ziet dat het PMO zowel fysiek als online aangeboden kan worden. Gaat het hier alleen om de vragenlijsten? Onderdelen zoals een longfunctietest en gehooronderzoek zijn niet online af te nemen. Graag zien we een specificatie welke onderdelen er online aangeboden moeten worden en welke hierin een absolute must zijn.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 11.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

PvE

**Vraag:**

Programma van Eisen PMO

Art.nr 2.3 - nummer 6

U geeft aan dat u een persoonlijke terugkoppeling wenst, door welke professional? Gaat u akkoord met een vitaliteitscoach (onder de verlengde arm constructie met de bedrijfsarts) dit is een gangbare manier van terugkoppelen in de sector.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 14. Aanbestedende dienst eist dat de eindverantwoordelijkheid van de medische onderzoeken komt te liggen bij een functionaris met een BIG-registratie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

PvE

**Vraag:**

Programma van Eisen PMO  
Art.nr 2.5 - nummer 1

U geeft aan dat u werkt met het programma Youforce, zou u de overdracht van personeelsgegevens ook op andere manieren beveiligd willen toestaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
103

**Onderwerp:**

PvE

**Vraag:**

Programma van Eisen PMO  
Art.nr 2.4 - rapportage onderdeel 3.

Bedoelt u met Excell bestand de ruwe geanonimiseerde data van uitkomsten?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bedoelt de uitkomsten van de PMO die geanalyseerd en kwantitatief én kwalitatief geanalyseerd en geïnterpreteerd zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
104

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen 1.5 - eis 13

**Vraag:**

U schrijft: Wanneer Opdrachtnemer met een eigen verzuimsysteem werkt, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inrichten van een koppeling met het HR-systeem van Opdrachtgever. Op dit moment wordt gebruik gemaakt van het systeem Youforce bij zowel gemeente Zwolle als SSC Ons.

Belangstellende is verantwoordelijk voor zijn deel van het realiseren van de koppeling. Bij het realiseren van de koppeling zijn er gezamenlijke inspanningen en verantwoordelijkheden van opdrachtgever en diens leverancier Visma Raet en opdrachtnemer van toepassing. Deze eis is van toepassing op de documentenkoppeling van het systeem van opdrachtnemer naar systeem YouForce Verzuimmanager van opdrachtgever. Is opdrachtgever bereid om dit toe te voegen aan de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De koppeling dient te geschieden op SIVI verzuim én SIVI documentkoppeling van Visma Raet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
105

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen 1.11 - eis 1

**Vraag:**

U schrijft: De basis voor de gegevensuitwisseling tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever is het personeelsmanagement informatiesysteem Youforce

van Visma Raet. De IT-omgeving van Opdrachtgever is ondergebracht bij externe partij SSC Ons. Opdrachtnemer zorgt voor het onderhouden van koppelingen en eigen systemen tijdens de contractperiode. Belangstellende is verantwoordelijk voor het onderhouden van de koppeling van zijn eigen systeem, de documentenkoppeling. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhouden van de koppeling van zijn eigen systeem, voor de werknemer- en verzuimkoppeling. Is opdrachtgever bereid dit toe te voegen aan de eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

106

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.11 - eis 2

**Vraag:**

U schrijft: Op basis van de verzuimadministratie signaleert SSC Ons de uit te voeren acties in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter. Het bijhouden van het medisch dossier geschiedt door de bedrijfsarts of onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts door de speciaal daartoe aangewezen medewerker van het SSC Ons

Belangstellende is bij de uitvoering van haar dienstverlening verwerkingsverantwoordelijke. Arbo Unie voert de taken uit vanuit een wettelijke grondslag (arbowet, Wet verbetering Poortwachter) onder de eigen verantwoordelijkheid. Is opdrachtgever bereid dit aan te passen in de eis.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan niet uit de tekst halen waar precies op bedoeld wordt en vraagt van Belangstellende om toelichting en verheldering van het gestelde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

107

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 1.11 - eis 5

**Vraag:**

U schrijft: Voor het registreren en monitoren van het verzuim maakt u gebruik van het door de gemeente Zwolle geautomatiseerde systeem rondom ziekteverzuim. Op dit moment is dat YouForce Verzuimmanager, een webbased applicatie. Het systeem kan gedurende de contractduur veranderen. U bent verplicht te werken met het door Opdrachtgever geautomatiseerde systeem gedurende de hele contractperiode, met uitzondering van het medische dossier.

Belangstellende maakt geen gebruik van het systeem van de opdrachtgever. Youforce beschikt over koppelingen voor automatische aanlevering van werknemers en verzuim naar het systeem van opdrachtnemer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het realiseren van deze koppelingen. Zie ook het voorgestelde in eis 6. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
108

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen 1.11 - eis 6

**Vraag:**

U schrijft: U werkt voor uw deel in een eigen systeem dat koppelt met YouForce Verzuimmanager (of een nieuw systeem). U dient zelf zorg te dragen voor de koppeling en voor de kosten daarvan. Voor de meldingen naar de arbodienstverlener maken wij gebruik van de SIVI-verzuimberichten koppeling. Daarnaast dient de nieuwe arbodienstverlener ook gebruik te maken van de SIVI documenten koppeling. Beide koppelingen lopen dan via de API.

Belangstellende is verantwoordelijk voor het realiseren van de documenten koppeling. Hiervoor brengt opdrachtnemer éénmalige kosten in rekening. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
109

**Onderwerp:**  
Algemeen

**Vraag:**

Welke managementinformatie kunt uzelf realtime en/of periodiek genereren uit uw verzuimsysteem en welke managementinformatie wenst of eist (periodiek) u ter aanvulling van belangstellende?

Beschikken uw leidinggevenden momenteel over een realtime verzuimportal van waaruit stuurinformatie beschikbaar wordt gesteld en zo ja, wie stelt

deze portal beschikbaar?

**Antwoord:**

Managementinformatie is terug te vinden in de Bijlage 17 tot en met 21. Duiding van deze kwantitatieve verzuimcijfers inclusief advies verwacht Aanbestedende dienst van Opdrachtnemer in de kwalitatieve analyse van Opdrachtgever.

Er wordt momenteel gewerkt aan een realtimeverzuimportal van waaruit stuurinformatie beschikbaar wordt gesteld. Wanneer deze beschikbaar is voor gebruik, dan zal onderzocht worden of deze gedeeld kan worden. Opdrachtnemer mag in ieder geval ervan uit gaan dat zij maandelijks de kwantitatieve rapportages ontvangen van Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

110

**Onderwerp:**

AIV 2022 - artikel 4.2

**Vraag:**

'De opdrachtnemer besteedt de uitvoering van de overeenkomst niet gedeeltelijk uit aan een derde, tenzij hiermee voorafgaand schriftelijk is ingestemd door de opdrachtgever.'

Bij de uitvoering van de overeenkomst maken wij soms gebruik van onze dochteronderneming voor de inzet van fysiotherapeuten en/of psychologen. Ook maken we soms gebruik van ZZP'ers voor de uitvoering van de dienstverlening. Bent u bereid bij het sluiten van de Overeenkomst hiervoor de in dit artikel opgenomen toestemming te verlenen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en het artikel blijft staan zoals deze nu verwoord is. Verder verwijst Aanbestedende dienst naar artikel 4 lid 4 van de algemene Inkoopvoorwaarden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

AIV 2022 - artikel 4.3

**Vraag:**

‘Het is opdrachtnemer niet toegestaan de personen die zijn belast met de uitvoering van de overeenkomst en die in de overeenkomst zijn benoemd tijdelijk dan wel definitief te vervangen, tenzij hiermee vooraf schriftelijk is ingestemd door de opdrachtgever.’

Opdrachtnemer wil in uitzonderlijke situaties de mogelijkheid hebben om personen te kunnen vervangen en zal dit altijd in overleg doen. Wij vinden toestemming door de Gemeente echter te ver gaan omdat u hiermee ingrijpt in onze bedrijfsvoering. Bent u bereid om artikel 4.3 hierop aan te passen?

**Antwoord:**

Bij uitzonderlijke situaties is er altijd ruimte om met Opdrachtgever hierover in gesprek te gaan, maar gekeken vanuit de bedrijfsvoering die Aanbestedende dienst uitvoert kan Aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaan. Aanbestedende dienst verwijst naar artikel 4 lid 4 van de algemene Inkoopvoorwaarden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
112

**Onderwerp:**  
AIV 2022 - artikel 5.4

**Vraag:**

‘In geval van overtreding van de voorgaande leden door de opdrachtnemer, verbeurt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000, - per geval.’

Wij werken graag vanuit partnership en op basis van gelijkwaardigheid. Een boeteregeling past niet binnen deze werkwijze. Daarnaast vinden wij de contractuele boetebepaling op de geheimhouding onredelijk. Inschrijver dient namelijk in ruime mate al aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere (abusievelijke) overtreding van de geheimhouding lijdt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Bent u bereid de boeteregeling zoals beschreven in artikel 5.4 te laten vervallen?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord op vraag 37.  
Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
113

**Onderwerp:**  
AIV 2022 - artikel 5a en PvE Eis 1.3.1

**Vraag:**

‘1. Voor zover opdrachtnemer als verwerker zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevens- bescherming in het kader van de uitvoering van een overeenkomst persoonsgegevens voor de opdrachtgever verwerkt, garandeert opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene

Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de persoonsgegevens is gewaarborgd.

Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van de opdrachtgever behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.

2. Partijen regelen de verwerking, genoemd in het eerste lid, door het sluiten van een verwerkers- overeenkomst.

3. Onverminderd het bepaalde in artikel 9, lid 3 AIV 2022, komt de beperking van de aansprakelijkheid in artikel 9, lid 1 AIV 2022 te vervallen in geval van een tussen partijen op grond van een in lid 2 gesloten overeenkomst ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede be- grepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst. Dit wordt nader geregeld in de voornoemde overeenkomst.'

De verwerkersovereenkomst is bedoeld voor een verwerker. Voor de diensten die wij als arbodienst aan u leveren zijn wij, zoals bedoeld in de AVG, echter geen verwerker maar zelfstandig verwerkersverantwoordelijke. De verwerkersovereenkomst is dan ook niet van toepassing. Natuurlijk hebben we als arbodienst de nodige kennis over hoe we wel afspraken kunnen maken. Indien gewenst, kunnen we na gunning gezamenlijk afspraken maken over de gegevensuitwisseling en deze vastleggen. Gaat u akkoord met het laten vervallen van de verwerkersovereenkomst?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

AIV 2022 - artikel 9.1&9.2 en Dienstverleningsovk artikel 11

**Vraag:**

Uiteraard hebben wij een adequate bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor belangstellende is er

echter een noodzaak de aansprakelijkheid verder te beperken dan de beperking zoals opgenomen in artikel 9.1 en 9.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden. Artikel 9.1 en 9.2 bevat te hoge en niet te verzekeren financiële risico's.

- In lid 9.2a (ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel) is er sprake van onbeperkte aansprakelijkheid hetgeen onverzekerbaar is;
- Er is geen onderscheid tussen directe en indirecte schade;
- De verzekerde sommen zijn van toepassing op al onze dienstverleningsklanten voor al onze BV's in ons concern, en zijn niet exclusief voor één klant;
- De genoemde bedragen van de beperking zijn hoger dan gebruikelijk in onze branche (en staan niet in verhouding tot de omzetwaarde.)

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 9.1 en 9.2?

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

2. Voor overige gevallen is Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk voor:

- 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 bedrijfsstagnatie; Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

3. Iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer vervalt indien opdrachtgever deze aansprakelijkheid niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Opdrachtnemer binnen 12 kalendermaanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat eerst indien Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter

zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Opdrachtnemer nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen.

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

1) Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

2a) Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord

2b) Niet akkoord. Er bestaan geen wettelijke definities van directe en indirecte schade. Er wordt aangesloten bij het BW en dus bij de wettelijke schadevergoedingsregeling waarbij de vergoeding en de omvang van de schade kortweg wordt bepaald door criteria van causaal verband en toerekenbaarheid.

3) Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

115

**Onderwerp:**

AIV 2022 - artikel 9.3

**Vraag:**

'Onder derden als bedoeld in het tweede lid, worden mede begrepen volksvertegenwoordigers, bestuurders, werknemers en andere voor de opdrachtgever werkzame personen.'

Wij vragen u het begrip 'derden' uit artikel 9.3 nader te kaderen. Nu is dit te ruim verwoord en om akkoord mee te gaan door het woordje 'mede'. Bent u bereid om het artikel aan te passen naar ons voorstel:

'Onder derden als bedoeld in het tweede lid, worden begrepen volksvertegenwoordigers, bestuurders, werknemers en andere voor de gemeente werkzame personen.'?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.  
Het voorstel is te beperkt, met name gekeken naar het feit dat dit een gezamenlijke aanbesteding is voor gemeente Zwolle én SSC Ons.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

116

**Onderwerp:**

AIV 2022 - artikel 9.4

**Vraag:**

'Indien een derde de opdrachtgever aansprakelijk stelt voor handelen of nalaten waarvoor de opdrachtnemer aansprakelijk is op grond van het bepaalde in de wet, deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten, neemt de opdrachtnemer de behandeling van deze aanspraak op eerste verzoek van de opdrachtgever en voor eigen rekening en risico over en vrijwaart de opdrachtgever ter zake, met inachtneming van de leden 1, en 2 van dit artikel.'

Onbeperkte vrijwaring is niet verzekeraar en legt daardoor teveel risico bij de Opdrachtnemer. Bent u bereid de vrijwaring genoemd in artikel 9.4 te beperken tot de tussen partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking? Hierbij verwijzen wij u graag naar onze vraag over artikel 9.1 en 9.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden en het door ons gedane alternatieve voorstel.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst is het met de vraagsteller tevens niet mee eens dat dit een onbeperkte vrijwaring betekent. Leden 1 en 2 zijn van toepassing en de vrijwaring geldt voor toerekenbare schade.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

117

**Onderwerp:**

AIV 2022 - artikel 9.5

**Vraag:**

'Alle kosten, waaronder begrepen schadevergoeding, boetes en rente, die de opdrachtgever heeft gemaakt in verband met de behandeling van een aanspraak als bedoeld in het vierde lid, komen voor rekening van de opdrachtnemer.'

Gaat u ermee akkoord dit artikel te beperken tot kosten gemaakt door aan Opdrachtnemer toerekenbare schade en gelimiteerd volgens de bedragen opgenomen in ons voorstel voor artikel 9.1/9.2?

**Antwoord:**

De door Belangstellende gevraagde beperking is reeds opgenomen in de bepalingen van Bijlage 15 - AIV 2022. Artikel 9.5 betreft aanspraken die op grond van artikel 9.4 aan de opdrachtnemer zijn overgedragen. In artikel 9.4 is opgenomen dat dergelijke aanspraken vallen onder de in artikel 9.1 en 9.2 genoemde beperkingen. Een nadere aanpassing wordt daarom niet noodzakelijk geacht door Aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

118

AIV 2022 - artikel 22 IE

**Vraag:**

Opdrachtnemer heeft en behoudt het intellectueel eigendom over haar producten, diensten en adviezen. Wij hanteren als uitgangspunt dat intellectueel eigendom van prestaties die wij voor Opdrachtgever ontwikkelen en die door Opdrachtgever worden betaald, bij Opdrachtgever komt te liggen. Voor het overige blijft intellectueel eigendom rusten bij de Opdrachtnemer. Is dat ook hoe u artikel 22 bedoelt?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 31.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovk perceel 1 - artikel 4.2

**Vraag:**

In de dienstverleningsovereenkomst in artikel 4.2X is opgenomen dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de overeenkomst twee 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(s) tot verlenging wederkerig te maken?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat deels akkoord. Zie ook antwoord op vraag 56.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovk perceel 1 - artikel 6.5

**Vraag:**

In artikel 6.5 maakt u melding van indexatie conform de Dienstenprijsindex (DPI) met 2021 = 100. 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. Bent u bereid artikel 6.5 hierop aan te passen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovk perceel 1 - artikel 14.3 & 14.4

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast ook nog een (forse) contractuele boete overeen te komen (artikel 14.3 & 14.4 van de Dienstverleningsovereenkomst). Bent u bereid om deze artikelen te laten vervallen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, zie ook vraag 41.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

Programma van Eisen

**Vraag:**

PvE 7 – Hoeveel uitsplitsingen worden verwacht?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord op vraag 28

Aanbestedende dienst heeft in de vorige PMO 1 organisatierapportage gehad en 34 afdelings- én teamsrapportages. Daaruit is voortgekomen de eis dat het niet herleidbaar mag zijn naar individuen.

Wanneer Oprachtnemer de herleidbaarheid niet kan garanderen vanaf een x-aantal personen, mag alleen op afdelingsniveau een rapportage opgesteld worden. Afdelingen, waarbij de teams groot genoeg zijn, dient ook een teamrapportage opgesteld te worden, mits de herleidbaarheid gewaarborgd wordt.

Aanbestedende dienst verwacht hiermee voldoende antwoord te geven op de vraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
123

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen

**Vraag:**  
PvE 5 – Bepaalt Opdrachtnemer of het PMO fysiek of digitaal wordt uitgevoerd?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 11.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
124

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen

**Vraag:**  
PvE 5 - Bedoelt u met gecontracteerde locaties de locaties van Opdrachtnemer?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst doelt op locaties die zij gecontracteerd heeft waar mensen in dienst zijn van gemeente Zwolle, waar de PMO aangeboden kan worden of locaties van Opdrachtnemer die binnen de stadsgrenzen van de stad Zwolle gesitueerd zijn.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

125

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Prijzenblad – In de markt is het heel gebruikelijk dat ook een no-show tarief wordt gehanteerd. Wanneer de medewerker binnen 48 uur voor de afspraak annuleert of niet op zijn/haar afspraak komt mag dit tarief worden gefactureerd. Kunt u dit toevoegen aan het prijzenblad?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Deze uitsplitsing kan meegenomen worden in de kostenonderbouwing voor de uitwerking van gunningscriterium 2.1.

Verder wil Aanbestedende dienst u erop wijzen dat in 1.5 Dienstverlening, eis 11 is opgenomen dat consultafspraken tot 24 uur kosteloos geannuleerd kunnen worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

126

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Prijzenblad – Graag onderscheid maken in een digitaal PMO en een fysiek PMO

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Er dient een all-in tarief aangeboden te worden door Inschrijver, waarin zij met de uitwerking van de visie dit bepaald voor Aanbestedende dienst, mits deze voldoet aan de eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

127

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Prijzenblad - Het kan voorkomen dat er lege plekken zijn op de planning. Opdrachtnemer heeft hierop maar beperkte invloed. Graag een mogelijkheid toevoegen op het prijzenblad voor lege plekken.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en verwijst naar de eerdere antwoorden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

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

128

Prijzenblad

**Vraag:**

Prijzenblad – Graag een tarief toevoegen voor de groepsrapportage

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en verwijst naar de eerdere antwoorden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

129

**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad

**Vraag:**

Algemeen - In de markt is het zeer gebruikelijk dat de NEN7510 wordt geëist. Dit omdat informatiebeveiliging bij persoons- en medische gegevens erg belangrijk is. Kunt u de NEN7510 certificering als eis toevoegen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft afgewogen welke certificering(en) van belang is/zijn en staat achter de gemaakte keuze. Aanbestedende dienst wil hier niet van afwijken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
130

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad

**Vraag:**  
Algemeen – Hoeveel PMO's worden er per jaar gemiddeld verwacht?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst neemt per contractperiode 1 PMO af voor de gehele organisatie gemeente Zwolle. In totaal, inclusief verlenging, zullen er 2 PMO's afgenomen worden.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
131

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad

**Vraag:**  
Algemeen – Wie is de huidige aanbieder van PMO's binnen de Gemeente Zwolle?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst ziet niet de relevantie van de vraag in om deze informatie te delen.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

132

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - 3.4

**Vraag:**

1. Referentie: Inschrijver heeft in de afgelopen jaar diverse opdrachten uitgevoerd bij opdrachtgevers met 700 medewerkers (of meer). De overheidsorganisaties en daarbij specifiek gemeentes die bediend zijn tellen rond de 500 medewerkers. Gaat opdrachtnemer hiermee akkoord? Dienen er eventueel twee referenties (700+ medewerkers als zijnde geen overheidsinstantie en 700- medewerkers als zijnde een overheidsinstantie) te worden aangeleverd?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord, gezien het huidige personeelsbestand meer dan 1500 medewerkers (in loondienst) kent.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

133

**Onderwerp:**

2. Bijlage 8: Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad staat nu een fictief aantal genoemd. Kunt u hier een realistischer in te schatten deelnemersaantal weergeven?

**Antwoord:**

Het fictieve aantal sluit aan bij het uitgangspunt: 1 PMO per contractperiode.

Inclusief verlenging maakt dit 2 PMO's.  
Aanbestedende dienst kan alleen meegeven dat circa 65% van de  
uitgenodigde medewerkers en derden deel hebben genomen aan de laatste  
PMO (vier jaar geleden).  
Prijzenblad blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

134

**Onderwerp:**

3. Bijlage 10 – Programma van Eisen - Inhoud PMO onderzoek

**Vraag:**

Het is opdrachtnemer niet duidelijk hoe de inhoudelijke samenstelling van  
het PMO bedoeld is. Er wordt gesproken over zowel fysiek of digitaal aan  
kunnen bieden. Hoe bedoelt u dit? Hoe ziet dit er in de praktijk uit?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 11.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

135

**Onderwerp:**

Bijlage 10 – Programma van Eisen - Inhoud PMO onderzoek

**Vraag:**

BIG- geregistreerde professionals: Opdrachtnemer werkt met taakgedelegeerde professionals onder taakdelegatie van BIG-geregisterde bedrijfsartsen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 14.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

136

**Onderwerp:**

Bijlage 10 – Programma van Eisen - Inhoud PMO onderzoek/prijzenblad

**Vraag:**

Er wordt niet gedifferentieerd per functiegroep. Eerdere uitgevoerde PMO's binnen gemeentes hebben ons de kennis gegeven dat het zeer raadzaam is om per functiegroep (voortkomend uit de RI&E) een maatwerk PMO in te richten. De kosten lopen per functiegroep PMO uiteen (denk aan receptioniste versus groenwerker). Graag zouden wij inzicht willen krijgen in de functiegroepen en aantallen medewerkers om een realistische prijsopgave te kunnen doen. Idealiter leggen wij een prijs per PMO per functiegroep neer. Kunt u deze mogelijkheid bieden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst wil Inschrijver erop wijzen dat er een all-in tarief wordt gevraagd, waarin alle medewerkers van gemeente Zwolle worden meegenomen en per PMO voor de gehele gemeente Zwolle een afprijzing van gegeven wordt, waarin de uitwerking van gunningscriterium 2.1 dient als kostenonderbouwing.

Het prijzenblad blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

137

**Onderwerp:**

Bijlage 10 – Programma van Eisen - Inhoud PMO onderzoek

**Vraag:**

Naar mening van opdrachtnemer ontbreekt het visus onderzoek in de opdracht. Dient deze meegenomen te worden?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 99.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

138

**Onderwerp:**

Algemeen voor perceel 2

**Vraag:**

Kunt u inzicht geven in het aantal medewerkers dat wordt uitgenodigd voor het PMO én een eventuele verdeling hiervan in subgroepen per type onderzoek. Bijv. groepen die wel of geen longfunctie onderzoek of audiometrisch onderzoek te hoeven ondergaan. Kunt u ook een indeling geven per organisatieonderdeel?

**Antwoord:**

Iedereen krijgt hetzelfde ruime aanbod aangeboden en uitnodiging om deel te nemen aan de PMO.

Onderverdeling is hierin niet noodzakelijk. Onderverdeling kan pas plaatsvinden na het verkrijgen van alle informatie om de resultaten geanalyseerd en geïnterpreteerd aan te leveren bij Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
139

**Onderwerp:**

1.5 Planning beschrijvend document

**Vraag:**

Deze planning klopt niet na 'Uiterste datum voor stellen van vragen – Nota 1 - Vrijdag 25 juli, 12:00'. Volgens deze planning moeten de inschrijvingen uiterlijk 26 juli binnen zijn. Kunt u dit én andere data aanpassen?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord op vraag 20:

Aanbestedende dienst bevestigt dat de data vanaf 'Nota van Inlichtingen beschikbaar stellen - Nota 1' tot en met 'Uiterste datum voor Inschrijven' per abuis Juli bevatten, welke Augustus hadden moeten zijn.

Dit is aangepast en wordt met deze nota in rode tekst meegezonden met de nota van inlichtingen 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**  
140

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document 3.4.1 Kerncompetenties – Perceel 2

**Vraag:**

Er wordt gevraagd om ten minste één opdracht op het gebied van de voorbereiding, uitvoering en nazorg (rapportage & evaluatie) van een PMO uitgevoerd bij een overheidsinstantie voor minimaal 700 medewerkers.

Wij hebben veel ervaring met het uitvoeren van PMO's binnen grotere organisaties. Dit betreffen vaak semi overheidsinstellingen, zoals zorg- en welzijnsorganisaties, onderwijs, en oud nutsbedrijven. Kunnen dit type organisaties ook meetellen in het voldoen aan deze eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat akkoord met (semi-)overheidsinstellingen. Bij publicatie van Nota van Inlichtingen 1 zal deze aangepast in rode tekst in het Beschrijvend document en meegezonden worden.

De definitie van semi-overheidsinstellingen wordt als volgt gedefinieerd: Semi-overheidsinstellingen - organisaties die niet direct onderdeel zijn van de overheid, maar wel publieke taken uitvoeren en vaak gefinancierd worden met (deels) publiek geld. Hieronder vallen Onderwijsinstellingen, Woningcoöperaties, Gezondheidsinstellingen, Zelfstandige bestuursorganen van de overheid en (oud) nutsbedrijven.

Deze definitie wordt opgenomen in de Bijlage Bijlage 1 - Begrippenlijst Aanbestedingen Ons Arbodienstverlening en PMO. De aangepaste Bijlage 1 wordt meegezonden met de publicatie van de Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

141 3.5 Kwaliteitsnormen – Perceel 2 in het Beschrijvend document

**Vraag:**

Wij zijn Blik op Werk gecertificeerd. Daarbinnen wordt, net als binnen ISO 9001:2015, ook getoetst op procedures voor klachtenafhandeling, vinden jaarlijks audits plaats, worden fouten en correctieve maatregelen vastgelegd, worden klanttevredenheidsonderzoeken én wordt getoetst op het hebben van heldere documentatie van processen en werkinstructies. Is dat voldoende?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord op basis van de gegeven informatie. Bijvoorbeeld de toetsingsvorm van Blik op Werk is minder transparant (zelf opgesteld en beheerd) ten opzichte van de gevraagde ISO 9001:2015. Daarnaast is niet bekend met de informatie of Blik op Werk aantoonbaar (alle) onderdelen van ISO 9001:2015 dekt. Met de gegeven informatie kan Aanbestedende dienst niet concluderen dat Blik op Werk vergelijkbaar is en kan daarom niet akkoord gaan met het voestel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

6 aug. 2025

**Ref.nr.**

142

**Onderwerp:**

Programma van eisen: 2.3

**Vraag:**

U vraagt om een Preventieve screening op relevante werkgerelateerde gezondheidsrisico's. Welke risico's bedoelt u hiermee, anders dan de al genoemde punten: Mentale belasting en stress; Beeldschermwerk en ergonomie; Fysieke belasting; Lawaai (ivm uw vraag om een gehoormeting).

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 99.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

143

**Onderwerp:**

Programma van eisen: 2.3

**Vraag:**

U vraag bij punt 4 om Psychosociale belastingvragenlijsten, terwijl u bij punt 3 al vraagt om Mentale belasting en stress. Zijn er aanvullende aspecten die mee moeten worden genomen in het PMO?

**Antwoord:**

Nee deze zijn er niet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

144

**Onderwerp:**

Programma van eisen: 2.3

**Vraag:**

U vraagt bij punt 4 om een longfunctiemeting. Vanwege welk risico is dit? Zijn er bijv. medewerkers die in stoffige omgevingen werken? Zo ja, om welke groep gaat dit en hoeveel medewerkers betreft dit?

**Antwoord:**

Dit is niet vanwege risico, maar vanwege de basis longfunctiemeting. Zie ook antwoord vraag 99.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 6 aug. 2025

**Ref.nr.**

145

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

NVI-1 Referentie nr. 10

Wij hebben nog verdiepende vragen over uw antwoord op de vraag onder referentie 10.

- a) Wordt er in de aanvullende modules ook onderscheid gemaakt voor inzet op management, leidinggevenden en medewerkers niveau of krijgt iedereen hetzelfde PMO aangeboden?
- b) Indien iedereen hetzelfde PMO aangeboden krijgt, is dat dan incl. alle modules genoemd in programma van eisen paragraaf 2.3 onder punt 2 en 4?
- c) Indien er een onderscheid wordt gemaakt in het type aanvullende module behorend bij de verschillende doelgroepen kunt u dan aangeven welke modules voor welke doelgroep ingezet moeten worden?
- d) Kunt u indien er een onderscheid gemaakt wordt in het type aanvullende module per doelgroep het prijzenblad hierop aanpassen?

**Antwoord:**

- a) Iedereen krijgt hetzelfde aangeboden. Indien u aanvullende modules heeft die betrekking hebben op één van de genoemde hiërarchische doelgroepen, dan kunnen deze opgenomen worden in de uitwerking van gunningscriterium 2.1.
- b) Dat is correct.
- c) Zie antwoord b.

d) Zie antwoord b.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

NVI-1 Referentie nr. 7

Voor de samenwerking tussen Inschrijver en Opdrachtgever m.b.t. perceel 2 is geen koppeling nodig met of toegang (licentie) tot systeem van Opdrachtgever. Inschrijver werkt in een eigen systeem en is zelf verantwoordelijk voor de gegevens in dat systeem. Werknemers kunnen in de beveiligde omgeving bij hun rapportages. Geanonimiseerde groepsrapportages voor Opdrachtgever worden via beveiligd mailen gedeeld. Mag Inschrijver ervan uitgaan dat SIVI koppeling met systeem van Opdrachtgever niet noodzakelijk is en dat andere relevante eisen in Programma van Eisen 2.5 die hier betrekking op hebben niet van toepassing zijn op perceel 2?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst dient, in geval van een koppeling die gemaakt moet worden door Opdrachtnemer van perceel 2 om de dienstverlening uit te voeren, dat deze koppeling geschied zoals deze is opgenomen in 2.5 van het Programma van Eisen.

Indien Inschrijver de dienstverlening kan leveren conform alle eisen van de aanbesteding en wet- en regelgeving, waarbij de eisen van 2.5 niet noodzakelijk zijn, dan is Aanbestedende dienst hiermee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

147

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

NVI-1 Referentie nr. 12

U geeft aan in de NVI-1 bij het antwoord op referentie 12 dat u het vaccinatie advies laat vervallen. Echter staat deze nog steeds als aanvullende module opgenomen in het programma van Eisen onder paraaf 2.3 punt 4. Kunt u hierop alsnog het Programma van Eisen aanpassen en vaccinatie advies verwijderen?

**Antwoord:**

Zie ook het antwoord op 12a: Bij publicatie van Nota van Inlichtingen 2 zal Bijlage 10, eis 4 aangepast gepubliceerd worden.

De documenten aangepast meegestuurd worden, bevatten NvI 2 in de titel van het document. Alle aanpassingen zijn in het rood aangegeven. Daarnaast is voor het overzicht het revisiedocument meegezonden, waarin alle aanpassingen vermeld staan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

148

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

NVI-1 Referentie nr. 22

Bij referentie nr. 22 geeft u aan dat er totaal 1553 medewerkers bij Gemeente Tilburg werkzaam zijn. Wordt aan hen allemaal tweemaal het PMO aangeboden tijdens de contractperiode?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is gemeente Zwolle.  
Aanbestedende dienst kan dit bevestigen dat per contractperiode 1 PMO aangeboden wordt aan onder andere alle medewerkers in loondienst. Indien er sprake zal zijn van een verlenging, zal er door dezelfde gecontracteerde partij een tweede PMO aangeboden worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

149

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

NVI-1 Referentie nr. 13 en prijzenblad  
In de uitvraag wordt gevraagd om één all-in tarief per PMO, waarbij wordt aangegeven dat het PMO op maat moet worden aangeboden op basis van werkcontext, functieprofielen en gezondheidsrisico's. Dit suggereert dat er meerdere pakketten afgenomen worden. Tegelijkertijd wordt geen informatie verstrekt over de inhoud of verdeling van functieprofielen middels RI&E gegevens. De inhoud per PMO is leidend voor de tariefstelling. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken hoe Inschrijver op dit moment de inhoud van het PMO moet bepalen per medewerker?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst biedt alle medewerkers, Leidinggevenden en Managementfunctionarissen dezelfde PMO aan, waarbij de adviezen die daaruit komen gericht dienen te zijn op hun respectievelijke functieprofiel. Deze informatie kan, mits dit nodig is, na definitieve gunning opgevraagd worden bij Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

150

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

NVI-1 Referentienr. 11

Inschrijver heeft verdiepende vragen over uw antwoord op referentie nummer 11 in NVI-1. U geeft u aan dat de voorkeur uitgaat naar fysieke uitvoering op locatie bij de opdrachtgever, waarbij digitale elementen ter ondersteuning of voorbereiding mogen worden ingezet, maar “niet sturend” mogen zijn in de aan te bieden dienstverlening.

a) Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met “niet sturend”?

In onze standaard werkwijze kiest de medewerker tijdens het digitale aanmeldproces zelf welk type PMO hij of zij wil volgen. Deze digitale keuze stuurt vervolgens de inhoud van het fysieke consult op locatie aan.

b) Is onze standaard werkwijze, waarbij de regie bij de medewerker ligt en digitale voorbereiding bepalend is voor de fysieke uitvoering, passend is binnen uw kaders? c) Indien de medewerkers pas op het moment van uitvoering van de fysieke afspraak een keuze mogen maken voor het type PMO, zal er bij de tariefstelling altijd uitgegaan worden van het meest uitgebreide pakket, aangezien ons medisch personeel hier al reeds de tijd voor heeft gereserveerd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

a) Aanbestedende dienst doelt met "niet sturend" op de aan te bieden dienstverlening niet standaard alléén online aangeboden mag worden. Ondersteunende factoren binnen de dienstverlening als het invullen van formulieren, enquêtes, afspraken maken, enzovoorts mag digitaal aangeboden worden. De daadwerkelijke uitvoer geschiedt fysiek.

b) Zolang deze niet ingaat tegen de gestelde eisen in het Programma van Eisen, mag de dienstverlening worden aangeboden. Daarnaast is het mogelijk om dit verder te onderbouwen in de uitwerking van

Gunningscriterium 2.1.

c) Aanbestedende dienst heeft tot nu toe nog niet meegemaakt dat de medewerkers die meedoen met het PMO op locatie pas de vorm bepalen van hun PMO. Dit is voor Aanbestedende dienst niet van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

151

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

Referentie nr. 8

Bij ref nr. 8 geeft u aan: Opdrachtnemer haalt uit het systeem ,benoemd in 2.5.1, privacygevoelige informatie die niet gericht zijn op contactgegevens. Wij willen graag aangeven dat wij in onze werkwijze géén persoonsgegevens uit het systeem van de Opdrachtgever nodig hebben. En het ontvangen van persoonsgegevens zonder noodzaak in strijd is met de AVG.

Wij werken met een beveiligde aanmeldomgeving voor medewerkers. Gemeente Tilburg ontvangt vanuit Opdrachtnemer een unieke link die zij zelf intern kunnen verspreiden onder de medewerkers. Via deze link kunnen medewerkers zich zelfstandig en op vrijwillige basis aanmelden voor het PMO. Kunnen wij er vanuit gaan dat gegevensuitwisseling via het systeem uit 2.5.1 niet verplicht is, wanneer deze alternatieve, AVG-conforme werkwijze wordt toegepast zoals hierboven beschreven?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is gemeente Zwolle.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verspreiden van de link onder de medewerkers. Opdrachtgever kan de gegevens aanleveren die hiervoor nodig zijn. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord op basis van wat Gegadigde aan informatie verstrekt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

152

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen 2

**Vraag:**

NVI-1 Referentie nr. 3/ Referentie nr. 21

In het prijzenblad voor perceel 2 staat vermeld dat de tarieven voor de standaard PMO-dienstverlening (het all-in tarief) per PMO moeten worden opgegeven. Tegelijkertijd wordt in het blad een fictief aantal van 2 ingevuld, omdat het PMO gedurende de contractperiode twee keer in zijn geheel zal worden uitgevoerd.

Wij hebben hierover de volgende vragen:

a) Tarief per PMO :

Kunt u bevestigen dat het gevraagde all-in tarief bedoeld is als tarief per individueel PMO-onderzoek per medewerker (dus bijvoorbeeld: 1 medewerker die 1 PMO ondergaat, waarbij de groepsrapportage, communicatiemiddelen, projecturen etc. ook zijn meegerekend)? Dit lijkt ons de meest transparante en marktconforme benadering.

b) Aantal medewerkers / PMO's:

Indien het toch de bedoeling blijft dat inschrijvers een totaalbedrag aanbieden op basis van de 2 uitvoeringsrondes van het PMO, ontvangen wij graag meer duidelijkheid over het aantal medewerkers dat per uitvoering betrokken zal zijn. Zonder dit aantal is het niet mogelijk een reële prijs te berekenen, waardoor het risico ontstaat dat tarieven onbedoeld te hoog of te laag worden ingeschat.

**Antwoord:**

a) Aanbestedende dienst kan bevestigen dat het een all-in totaalprijs is per medewerker, waarin alles in doorberekend is.

Het Prijzenblad van perceel 2 heeft de volgende toevoeging gekregen: per functionaris aan cel C5.

b) Zie antwoord op a.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

153

**Onderwerp:**

Boeteregeling

**Vraag:**

Vraag 121

Inschrijver werkt vanuit partnerschap en streeft een gelijkwaardig contract na. Een boeteregeling past niet binnen deze werkwijze. Bent u alsnog bereid de boeteregeling zoals beschreven in artikel 14.3 en 14.4 te laten vervallen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst zal altijd in alle redelijkheid en billijkheid handelen en streeft ernaar om een goede samenwerking te realiseren gedurende de contractperiode. Wel wil Aanbestedende dienst uit voorzorg de mogelijkheid behouden om op de boeteclausule te kunnen terugvallen, omdat zij veel waarde hecht aan verplichtingen ten aanzien van personeel. Daar zijn de boetes in artikelen 14.3 en 14.4. aan gekoppeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

154

**Onderwerp:**

Aansprakelijkheidsbeperking

**Vraag:**

Vraag 116

Verzekeringsmaatschappijen zien vrijwaringsartikelen zonder expliciet maximum bedrag als een onbeperkte vrijwaring, ondank het feit dat het om toerekenbare schade moet gaan. Het artikel zoals u het stelt is dan ook niet verzekeraar, wij stellen u nogmaals voor om de vrijwaring genoemd in artikel 9.4 te beperken tot de tussen partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst zal artikel 9.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden herzien om alle Gegadigden tegemoet te komen. Dit artikel ligt in lijn met wat er is aangepast in leden 1 en 2. Het woord aangepast wordt tussen haakjes toegevoegd aan het artikel. Hierdoor wordt artikel 9.4 als volgt in de Dienstverleningsovereenkomsten verwoord:

Indien een derde de opdrachtgever aansprakelijk stelt voor handelen of nalaten waarvoor de opdrachtnemer aansprakelijk is op grond van het bepaalde in de wet, deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten, neemt de opdrachtnemer de behandeling van deze aanspraak op eerste verzoek van de opdrachtgever en voor eigen rekening en risico over en vrijwaart de opdrachtgever ter zake, met inachtneming van de (aangepaste) leden 1, en 2 van dit artikel.

Dit is ook aangepast in de meegezonden Dienstverleningsovereenkomsten

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

155

Artikel 9.3

**Vraag:**

Vraag 115

Wij vragen u het begrip 'derden' uit artikel 9.3 nader te kaderen. Nu is dit te ruim verwoord en om akkoord mee te gaan door het woordje 'mede'. Bent u bereid om het artikel aan te passen naar ons voorstel:

'Onder derden als bedoeld in het tweede lid, worden begrepen volksvertegenwoordigers, bestuurders, werknemers en andere voor de gemeente Zwolle en SSC Ons werkzame personen.'?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet een te groot risico in het beperken van "derden" door deze definitie op voorhand te definiëren. De risico's die daaruit voortvloeien zijn van grote impact wanneer hier sprake van is en Aanbestedende dienst kan het zich niet veroorloven om hierin haarzelf verder te kaderen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

AIV 2022

**Vraag:**

Vraag 114

Artikel 9.1 sub e

Voor opdrachtnemer is er de noodzaak de aansprakelijkheid verder te beperken om het risico proportioneel te houden. Gaat u akkoord met de volgende aanpassing op artikel 9.1 sub e van de AIV 2022;

e. voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 500.000,-: € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum aantal van 3 gebeurtenissen

en maximaal €5.000.000,- per jaar.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De beperking van de aansprakelijkheid naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1 is voldoende en proportioneel gekeken naar de uitvraag en de risico's die gemoeid kunnen gaan bij de uitvoer van de opdracht. Zie antwoord op vraag 34.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

157

**Onderwerp:**

kwantitatieve gegevens

**Vraag:**

Vraag 103

U vraagt o.a. om kwalitatieve gegevens. In onze data hebben we maar 1 veld met kwalitatieve data, dat is een opmerkingenveld. Die kunnen wij uit Privacy oogpunt niet delen. Dit veld betref achtergrondinformatie voor de opsteller van het rapport, dit komt ook niet in het rapport. Daarnaast kan dit veld herleidbare data bevatten. Daarom delen we enkel de kwantitatieve data.

Gaat u akkoord met het delen van enkel kwantitatieve gegevens?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst doelt met kwalitatieve gegevens/data dat de kwantitatieve gegevens/data die inzichtelijk wordt met de PMO worden omgezet naar een kwalitatieve interpretatie wat deze cijfers inhouden. Op basis van wat u stelt kan Aanbestedende dienst akkoord gaan, mits deze kwalitatief geïnterpreteerd worden voor Opdrachtgever bij het aanleveren van de data.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
158

**Onderwerp:**

SROI

**Vraag:**

Vraag 80/64

Kunt u bevestigen dat onze certificering MVO Prestatieladder niveau 4 ook leidt tot korting op SROI? Zo ja, welk percentage?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verleent geen korting voor de certificering MVO Prestatieladder niveau 4, doordat de omvang van deze certificering breder is dan alleen een inclusieve arbeidsmarkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
159

**Onderwerp:**

SROI

**Vraag:**

Vraag 80

Net als opdrachtgever hechten wij zeer veel waarde aan MVO. Wij zijn echter een bedrijf die hoogwaardige dienstverlening levert waardoor de mogelijkheden voor SROI beperkt zijn. Uit jurisprudentie blijkt dat bij dit type bedrijven 2% proportioneel is. Gaat u alsnog akkoord met een SROI percentage van 2%?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft als primaire doel om de burgers te dienen. De aanbesteding betreft dienstverleningen die de burger direct niet raken. Middels de SROI-bepaling draagt Aanbestedende dienst bij aan het creëren van een inclusievere arbeidsmarkt met de doelgroepen benoemd in het Bouwblokkenmodel. Aanbestedende dienst zorgt er op deze wijze voor dat belastinggeld, betaald door de burger, zo rechtmatig en doelmatig wordt uitgegeven en creëert hiermee direct positieve impact voor de burger. In het Bouwblokkenmodel zitten meerdere en verschillende onderdelen waaruit te herleiden valt dat er voldoende keuzes aangeboden worden om te kunnen voldoen aan de SROI-verplichting. De verplichting van 5% is daarmee proportioneel, gekeken naar de monetaire waarde, de keuzemogelijkheden uit het Bouwblokkenmodel en de duur van de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

160

**Onderwerp:**

Informatiebeheer en informatiemanagement

**Vraag:**

PvE Perceel 1 - Vraag 108  
Art.nr 1.11 - nummer 6

Kan opdrachtgever bevestigen dat volledig gekoppeld wordt met de standaard SIVI koppelingen van YouForce incl. de API connector?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan bevestigen dat volledig gekoppeld wordt met de standaard SIVI koppelingen van YouForce (inclusief de File API)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

161

**Onderwerp:**

Informatiebeheer en informatiemanagement

**Vraag:**

PvE Perceel 1 - Vraag 106

Art.nr 1.11 - nummer 2

U schrijft bij de eis: “Het bijhouden van het medisch dossier geschiedt door de bedrijfsarts of onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts door de speciaal daartoe aangewezen medewerker van het SSC Ons”. Het medisch dossier laten bijhouden door ‘een medewerker van het SSC’ is volgens de AVG en NVAB richtlijnen niet toegestaan. Wij benadrukken nogmaals dat Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijkheid heeft op dit gebied. Deze verantwoordelijkheid kunnen wij niet beleggen bij een medewerker van het SSC.

Kunt u dit beamen en de eis daarop aanpassen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan dit beamen en gaat hierin mee.

De volgende tekst wordt verwijderd uit de eis: medewerker van het SSC Ons wordt aangepast naar medewerker van de Opdrachtnemer.

Zie de herziene bijlage 9

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 14 aug. 2025**Ref.nr.**

162

**Onderwerp:**

Informatiebeheer en informatiemanagement

**Vraag:**

PvE Perceel 1 - Vraag 105

Art.nr 1.11 - nummer 1

Deze eis maakt geen duidelijk onderscheid tussen het onderhoudswerk dat inschrijver moet doen aan haar eigen kant en het onderhoudswerk dat opdrachtgever zelf aan haar kant moet doen om de koppeling werkende te houden. Vraag 105 is gesteld om daarin een verduidelijking te maken. We stellen daarom de vraag op een andere manier:

Is opdrachtgever zich er van bewust dat het onderhouden van de koppeling een gezamenlijke verantwoordelijkheid is en dat opdrachtgever aan haar eigen kant ook onderhoudswerk moet uitvoeren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is zich bewust dat voor de koppeling met SIVI-verzuim en SIVI-documenten een gezamenlijke inspanning nodig is, waarbij ieder aan haar eigen kant verantwoordelijk is voor het onderhouden van de koppelingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 14 aug. 2025**Ref.nr.**

163

**Onderwerp:**

Dienstverlening

**Vraag:**

PvE Perceel 1 - Vraag 104  
Art.nr 1.5 – nummer 13

Deze eis maakt geen duidelijk onderscheid tussen het inrichtingswerk dat inschrijver moet doen aan haar eigen kant en het inrichtingswerk dat opdrachtgever zelf aan haar eigen kant moet doen. Vraag 104 is gesteld om daarin een verduidelijking te maken. We stellen daarom de vraag op een andere manier:

Is opdrachtgever zich er van bewust dat het realiseren van de koppeling een gezamenlijke verantwoordelijkheid is en dat opdrachtgever aan haar eigen kant ook inrichtingswerk moet uitvoeren?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 162.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

164

**Onderwerp:**

Informatiebeheer en informatiemanagement

**Vraag:**

PvE Perceel 2 - Vraag 102  
Art.nr 2.5 - nummer 1

Wij wisselen met onze klanten die ook werken met Youforce van Visma Raet, de vereiste informatie uit op een veilige manier. Omdat u niet akkoord gaat met onze eerdere vraag daarover geven stellen we de vraag op een andere manier.

Onder art.nr 2.3 – nummer 9 schrijft u dat Intakeformulieren en rapportages zijn beschikbaar in AVG-conforme formaten, zoals beveiligde Pdf-bestanden, versleutelde Excel-bestanden of via een integratie-API met

gemeentelijke systemen. Kunt u hierbij bevestigen dat voor PMO het geen eis is om het intakeformulier conform het formaat van de SIVI standaard te hanteren mits het formaat voldoet aan een AVG-conform formaat?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 146.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

165

**Onderwerp:**

Systeem

**Vraag:**

Vraag 107

Ter controle: U schrijft hier dat wij gebruik maken van uw systeem, “voor het registreren en monitoren van het verzuim“. Wij gaan ervan uit dat u hier bedoelt dat wij middels de koppeling registratie en monitoring doen. Klopt dit? (wij gaan namelijk niet in uw systeem werken)

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
166

**Onderwerp:**  
Facturatie

**Vraag:**  
Vraag 94

Het afrekenen in eenheden van 15 minuten is praktisch niet werkbaar. In het genoemde voorbeeld zal dan 2 maal 15 minuten worden berekend. Dit leidt tot niet transparante facturatie. Het alternatief van het niet factureren van de geleverde tijd is ook onwenselijk.

Bent u bereid deze te laten vallen en te vervangen door de werkelijk bestede tijd, of tijdseenheden van 5 minuten?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst blijft bij de eis van 15 minuten.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
167

**Onderwerp:**  
Kostenonderbouwing

**Vraag:**  
Vraag 92

U geeft hier aan dat; "Aanbestedende dienst vraagt de kostenonderbouwing uit in gunningscriterium 1.2".

Klopt het dat u hier dan de onderbouwing beoordeelt en niet de hoogte van de kosten?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. De waarde van iedere

overeenkomst (initieel en verlenging) is bepaald en niet leidend voor de uitwerking. Wel dient er een onderbouwing gegeven te worden hoe Inschrijver binnen het maximale budget blijft over de gehele looptijd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

168

**Onderwerp:**

Eerste contactmoment

**Vraag:**

Vraag 90

Uw vraag van ‘het eerste contactmoment’, en ‘de vorm is niet bepaald’ is misschien niet goed gesteld / begrepen. In het beschrijvend document schrijft u (pagina 23): “Aanbestedende dienst heeft géén voorkeur hoe de exacte Arbodienstverlening eruit komt te zien...”.

De eis van het eerste contactmoment binnen twee werkdagen na ziekmelding staat haaks op het hebben van ‘geen voorkeur’, en heeft grote impact op de werkwijze en überhaupt de mogelijkheid om deel te nemen. Dit eerste contactmoment doen wij op dag 4. De keuze voor dag 4 is wetenschappelijk onderbouwd en zeer effectief.

Handhaaft u deze eis dan kunnen wij geen aanbieding doen en dus niet verder deelnemen.

Bent u bereid deze eis te laten vervallen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan het niet permitteren om de eerste acties pas uit te zetten (gekeken naar het verzuim van een medewerker) na dag vier (4).

Aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor het eerste contactmoment binnen twee (2) werkdagen in het kader van Goed Werkgeverschap.

Aanbestedende dienst gaat daarom niet akkoord met uw voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

169

**Onderwerp:**

Annuleringsperiode

**Vraag:**

Vraag 87

U gaat niet akkoord met de kosteloze annuleringsperiode van 48 uur in plaats van 24 uur. We vragen u uw antwoord te heroverwegen. Het is voor ons van belang dat uw leidinggevend en medewerkers noodzaak ervaren om actief bezig te zijn met de voorbereiding van een naderende afspraak. Dit is voor ons nodig om schaarse spreekuurtijd efficiënt te kunnen plannen, en aan uw kant vooral om te voorkomen dat bij het laat afzeggen van spreekuren ruimte is voor 'gemakzucht'.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het verruimen van de kosteloze annuleringsperiode van 24 uur naar 48 uur. De huidige termijn van 24 uur achten wij passend, omdat deze enerzijds ruimte laat voor een tijdige afmelding en anderzijds bijdraagt aan het zorgvuldig plannen en nakomen van afspraken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

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

170 Leidinggeevenden

**Vraag:**

Vraag 86

U schrijft hier dat alle leidinggeevenden getraind dienen te worden om het verzuimbeleid uit te voeren. Welke rol verwacht u hierin van uw nieuwe arbodienst?

**Antwoord:**

Opdrachtnemer heeft hierin een adviserende rol. Opdrachtgever is eigenaar en verantwoordelijk voor de uitvoer van het verzuimbeleid, maar laat zich op verzoek adviseren door Opdrachtnemer doordat deze de meest recente kennis, kunde, expertise en ontwikkelingen kent van de markt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

171

**Onderwerp:**

Implementatie kosten

**Vraag:**

Vraag 79

U gaat niet akkoord met de opname van eenmalige implementatiekosten in het prijzenblad. Dat is erg ongebruikelijk. Daarom herhalen we de vraag voor een mogelijke verduidelijking.

Eénmalig kosten betreffen de inzet van bijvoorbeeld de IT-specialisten die de koppeling tot stand brengen tussen ons systeem en jullie systeem. Deze kosten uitsmeren over uurtarieven van de te leveren 'arbodiensten' over een contractperiode van 6 jaren leidt tot een uiterst ondoorzichtige tariefstelling, het betekent dat de opdrachtgever niet marktconforme tarieven betaalt voor de gehele contractperiode. Andere voorbeelden van deze eenmalige kosten zijn het realiseren van een documentkoppeling, de inzet van een implementatie coördinator en administratie rond overdracht van dossiers.

Voor de duidelijkheid, onder implementatiekosten verstaan wij eenmalige kosten, en zijn niet kosten die direct te maken hebben met uitvoering van de dienstverlening.

Bent u alsnog bereid deze kostenpost op te nemen in uw prijzenblad?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord om het Prijzenblad aan te passen. Aanbestedende dienst wil alle Inschrijvers erop wijzen dat in de uitwerking van gunningscriterium 1.2 om een kostenonderbouwing wordt gevraagd voor de gehele looptijd van de overeenkomst. Hieronder is het mogelijk om ook een implementatiekost af te prijzen voor Aanbestedende dienst. Het totale budget en tevens de waarde van de overeenkomst is benoemd en daarbinnen moet de gehele uitvoer gerealiseerd kunnen worden. Indien een Inschrijver vanuit de kostenconstructie dit apart moet afprijzen is dit mogelijk, mits nog steeds aangetoond kan worden dat het totale budget niet overschreden wordt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

172

**Onderwerp:**

Gunningscriterium implementatie

**Vraag:**

Vraag 74

U kent grote waarde toe aan het gunningscriterium 1.1 - Implementatieplan. In uw vraagstelling doet u een aantal voorstellen die niet per se vanzelfsprekend of werkbaar zijn. We merken hierdoor dat we het lastig vinden tot een realistische en tegelijk kansrijke beantwoording te komen van dit gunningscriterium. Daarom een aantal vragen;

Wij hebben als inschrijver de aanbestedende partij nodig om bij de implementatie onderwerpen te labelen en te plannen. Toch suggereert de vraagstelling van dit gunningscriterium dat wij als inschrijver eenzijdig onderwerpen en data moeten vastleggen. Dit wordt versterkt door de

gestelde randvoorwaarden (pagina 22) dat na gunning ‘alles’ definitief is en alleen bij hoge uitzondering er een wijziging plaatsvindt.

Welk effect heeft het op de waardebeoordeling van dit gunningscriterium als wij in onze beantwoording op een aantal onderwerpen (bijvoorbeeld een nulmeting op de taakvolwassenheid van betrokkenen op verzuim- en preventiemanagement) aangeven dit in overleg te willen prioriteren en plannen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is het niet eens met de uitspraak dat alles komt te liggen bij Opdrachtnemer. Aanbestedende dient wil, middels dit gunningscriterium, gebruik maken van de kennis van de markt hoe in een korte periode de dienstverlening operationeel kan zijn, maar nog niet volledig geïmplementeerd is. Hierdoor zijn ook de drie doelstellingen van Aanbestedende dienst als volgt geformuleerd in de toelichting van Gunningscriterium 1.1 Implementatieplan als volgt in het Beschrijvend document opgenomen:

1. Tijdig (deels)operationeel zijn voor alle medewerkers die gebruik moeten maken van de Arbodienstverlening per 01-01-2026;
2. Uiterlijk 01-03-2026 een volledig geïmplementeerde Arbodienstverlening binnen gemeente Zwolle en SSC Ons te hebben;
3. De samenwerking goed te starten door een effectieve en efficiënte implementatie, waarin de Service Level Agreement concreet en transparant voor beide partijen wordt vastgelegd onder de overeenkomst.

Hoe Inschrijvers hier vorm aangeven, is voor Aanbestedende dienst niet van belang: het is van belang dat alle drie de doelstellingen behaald worden met de uitwerking van de onderliggende deelvragen.

Aanbestedende dienst wil in de uitwerking van Inschrijvers terugvinden waarom zij prioriteren wat zij prioriteiten en hoe dat resulteert in het behalen van de drie doelstellingen. De volgorde van de implementatie is niet relevant, zoals de dienstverlening operationeel is op 01-01-2026, de dienstverlening volledig geïmplementeerd is op 01-03-2026 en de samenwerking goed gestart kan worden door een effectieve en efficiënte implementatie, waarin de Service Level Agreement concreet en transparant voor beide partijen wordt vastgelegd onder de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
173

**Onderwerp:**  
Gunningscriterium implementatie

**Vraag:**  
Vraag 74

U kent grote waarde toe aan het gunningscriterium 1.1 - Implementatieplan. In uw vraagstelling doet u een aantal voorstellen die niet per se vanzelfsprekend of werkbaar zijn. We merken hierdoor dat we het lastig vinden tot een realistische en tegelijk kansrijke beantwoording te komen van dit gunningscriterium. Daarom een aantal vragen;

1. U vraagt een visualisatie van de implementatie met daarin vrij veel informatie. Deze vormvereiste is nogal bewerkelijk en afwijkend van onze reguliere vorm, namelijk een Excel overzicht. Welk beeld heeft u precies heeft bij 'de visualisatie' (wat bedoelt u precies)? Waarin moet de toegevoegde waarde zitten van de visualisatie ten opzichte van een meer tekstuele opzet?
2. Bent u bereid om de vorm waarin wij u 'overzicht' willen geven vrij te laten?

**Antwoord:**

1. Een visualisatie is het visualiseren van de tekstuele uitwerking van het implementatieplan. Dit kan in de vorm van afbeeldingen, grafieken, daadwerkelijke foto's, enzovoorts. Zolang de visualisatie voldoet aan de gestelde voorwaarden (pagina's lettertype, enzovoorts) mag alles toegepast worden, dus ook een Excel-visualisatie. De visualisatie is een overzichtelijke visualisering van wat u op papier uitwerking voor Aanbestedende dienst. De vorm bent u vrij in, mits deze voldoet aan de randvoorwaarden.

2. Aanbestedende dient gaat akkoord, mits deze voldoet aan de randvoorwaarden die zijn opgegeven in het Beschrijvend document.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Perceel:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
174

**Onderwerp:**  
Gunningscriterium implementatie

**Vraag:**  
Vraag 74

U kent grote waarde toe aan het gunningscriterium 1.1 - Implementatieplan. In uw vraagstelling doet u een aantal voorstellen die niet per se vanzelfsprekend of werkbaar zijn. We merken hierdoor dat we het lastig vinden tot een realistische en tegelijk kansrijke beantwoording te komen van dit gunningscriterium. Daarom een aantal vragen;

1. Op pagina 21 benoemt u een groep mensen met wie een kick-off van de implementatie (op 14-10-2025) moet plaatsvinden. Hoe bent u ertoe gekomen deze groep hiervoor te selecteren?
2. Bent u bereid, los van uw voorstellen over de implementatie, ons vrij te laten in het effectief en efficiënt inrichten van de implementatie wat we beschrijven in dit gunningscriterium?
3. Welk effect heeft het op de waardebepaling van dit gunningscriterium als wij (indien u niet akkoord gaat met de vorige vraag) afwijken van zo'n kick-off voorstel (en alternatieven bieden) en de aanwezigen?

**Antwoord:**

1. De groep is tot stand gekomen door te kijken wie de interne doelgroep is (met inspraak/besluitvorming) binnen de te leveren dienstverlening en wie het beste de organisatie kan vertegenwoordigen op het gebied van het thema Verzuim.
2. Indien Inschrijver niet tegen de eisen van de aanbesteding en de gestelde randvoorwaarden ingaat, ziet Aanbestedende dienst geen reden waarom dit niet zou kunnen. Aanbestedende dienst is akkoord, mits aan alle eisen en (rand)voorwaarden voldaan wordt.
3. De Kick-off is randvoorwaardelijk, doordat er interne verantwoording afgelegd moest worden voor publicatie en daaruit afspraken zijn voortgevloeid, waaronder de Kick-off één van die afspraken is. Een alternatief mag, zolang de Kick-off niet uit het plan wordt gehaald.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

175

**Onderwerp:**

Verzuimbeleid gemeente Zwolle, bijlage 18

**Vraag:**

We zien vaker dat de verwachting is dat een terugkoppeling binnen 24 uur beschikbaar is voor leidinggevenden en HR. Inschrijver vindt het belangrijk dat een terugkoppeling ook van toegevoegde waarde is en dat een vraagstelling goed beantwoord wordt richting leidinggevende en medewerker. Dit kost meer tijd. Bent u akkoord de termijn voor de terugkoppeling binnen 48 uur plaats heeft?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst wil u erop wijzen dat dit het huidige verzuimbeleid is en daarop niet met de aanbesteding aanpassingen in gemaakt mogen worden. Tevens wil Aanbestedende dienst u erop wijzen dat dit verzuimbeleid in de komende contractperiode (na startdatum Overeenkomst) wordt herzien en geactualiseerd, zoals vermeld staat in de aanbestedingsstukken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

176

**Onderwerp:**

Programma van eisen perceel 1, bijlage 9. 1.11 , eis 5, referentie nr. 23

**Vraag:**

Het is voor ons belangrijk om te weten welk HR-systeem van Visma Raet u gebruikt; bij Youserve is er namelijk geen aanlevering in het SIVI-formaat mogelijk - voor de andere HR-systemen is een documentkoppeling wel te realiseren. Welk HR-systeem van Visma Raet gebruikt Opdrachtgever?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst maakt gebruik van Youforce van Visma Raet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

177

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst P1, art. 14.3 en 14.4, Referentie nr. 50

**Vraag:**

Belangstellende houdt vast aan haar standpunt en accepteert geen contractuele boetes. Opdrachtnemer heeft dit niet, zoals u stelt, in eigen hand. Wij blijven van mening dat Opdrachtnemer reeds in ruime mate aansprakelijkheid dient te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere tekortkoming in de nakoming leidt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever schade lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, dan kunt u opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk stellen. Voor belangstellende is het ook heel erg belangrijk om boetes niet te accepteren aangezien contractuele boetes niet verzekeraar zijn. Bent u op deze gronden bereid om uw reactie te heroverwegen en deze bepaling buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 153.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

178

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 4.3.2, Referentie 71

**Vraag:**

Als wij het goed begrijpen, vraagt u hier om maatregelen en garanties die u de zekerheid geven dat de nieuwe arbodienst een positieve bijdrage levert aan het ziekteverzuim en daarbij het maximale budget niet overschrijdt. Dit klinkt als een resultaatverplichting. Een arbodienst heeft echter slechts een ondersteunende en adviserende rol. Er bestaat daarbij een zeer grote afhankelijkheid van de interne organisatie, het beleid en de uitvoering daarvan bij opdrachtgever. Het voert ons inziens derhalve veel te ver om dergelijke garanties te vereisen van inschrijvers bij het beheersen van het ziekteverzuim. Wij vragen u dan ook met klem om dit gunningscriterium te heroverwegen.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst vraagt middels de aanbestedingsstukken niet uit op welke wijze Opdrachtnemer directe resultaten oplevert ten bate van het verzuim.

Wel vraagt Aanbestedende dienst garanties en maatregelen hoe Opdrachtnemer een bijdrage kan leveren aan de doelstellingen van Aanbestedende dienst om het verzuim te verminderen. Aanbestedende dienst is uiteraard zelf verantwoordelijk voor de interne organisatie en wil middels de maatregelen en garanties weten in hoeverre Opdrachtnemer een bijdrage kan leveren voor Aanbestedende dienst om deze nevensdoelen te bereiken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

179

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 1.2 Inhoud en omvang van de opdracht, Referentie 65

**Vraag:**

Belangstellende heeft de totale contractwaarde vergeleken met geleverde arbodienstverlening bij gemeenten van vergelijkbare omvang en komt tot de conclusie dat bij inzet van bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, taakgedelegeerde en externe vertrouwenspersoon bij de huidige personeelsaantallen het totale budget nooit toereikend kan zijn, ook niet bij verlaging van de verzuimcijfers. Dit betekent dat wij onze arbodienstverlening ver onder de, marktconforme, tarieven zouden moeten aanbieden en derhalve af moeten zien van inschrijving. Wij verzoeken u daarom met klem het budget te heroverwegen.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft op basis van cijfers uit het verleden en de toekomstige uitgaven een weloverwogen keuze gemaakt om te kiezen voor de contractwaarde die nu is meegegeven. Daarnaast is er voor de Arbodienstverlening binnen gemeente Zwolle en SSC Ons niet meer budget dan de maximale contractwaarde over 6 jaar beschikbaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

180

**Onderwerp:**

15. Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022, art. 12 lid 5, Referentie nr. 32

**Vraag:**

Belangstellende acht het van belang dat dit artikel niet van toepassing is.

Bent u bereid uw reactie te heroverwegen en dit artikel in casu buiten toepassing te verklaren? Zo nee, wilt u toelichten waarom u hiertoe niet bereid bent?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst stelt dat u een terecht punt maakt en dat dit artikel buiten beschouwing wordt gelaten.  
Dit wordt opgenomen in de dienstverleningsovereenkomsten voor zowel perceel 1 als 2 en wordt mee gepubliceerd met de publicatie van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

181

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022 Artikel 10 lid 2 sub d, Referentie nr. 33

**Vraag:**

Belangstellende begrijpt uw reactie niet. Het feit dat u dit recht heeft betekent ook dat u er gebruik van kunt maken. Bent u bereid uw reactie te heroverwegen en verkoop en juridische fusies binnen het concern van belangstellende buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst blijft bij haar standpunt en gaat niet mee in het voorstel. Bij verkoop en juridische fusies bestaat de mogelijkheid dat de dienstverlening en dan verkregen kwaliteit lager komt te liggen ten opzichte van de voorgaande situatie en door de impact van de integrale aanpak is dit niet te permitteren voor Aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
182

**Onderwerp:**

13. Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022, art. 9.1, Referentie nr. 34

**Vraag:**

U geeft aan dat de waarde van de opdracht inclusief verlengingen is. Dat betekent dat de aansprakelijkheid veel hoger is. Gebruikelijk is dat de waarde betreft de totale opdrachtwaarde over de initiële looptijd van de overeenkomst (dus zonder eventuele verlengingen). Bent u bereid uw reactie te heroverwegen zodanig dat de waarde de totale opdrachtwaarde over de initiële looptijd van de overeenkomst (dus zonder eventuele verlengingen) is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft de aansprakelijkheid bij Nota van Inlichtingen 1 beperkt. Dit is een overweging geweest, waarbij Aanbestedende dienst de risico's goed heeft afgewogen.

Om de aansprakelijkheid verder te beperken, worden de risico's te hoog voor Aanbestedende dienst. Hierdoor kan Aanbestedende dienst niet akkoord gaan op het voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

183 12. Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2022, art. 6.1, Referentie nr. 36

**Vraag:**

Belangstellende blijft van mening dat gelet op de aard van de dienstverlening, arbo diensten, haar dienstverlening zich niet leent voor toetsing. Bent u bereid uw reactie te heroverwegen en zo nee wilt u dan toelichten hoe u zo een toetsing op arbodiensten voor u ziet?

**Antwoord:**

De dienstverleningen kunnen in sommige gevallen niet getoetst worden. Wel zitten er onderliggende afspraken (PvE, SLA, uitwerking van de Gunningscriteria, enzovoorts) elementen in die getoetst kunnen en zullen worden. Hierdoor blijft Aanbestedende dienst bij haar standpunt en gaat Aanbestedende dienst niet mee met uw voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening  
P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

184

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst Perceel 2, art. 14.3 en 14.4, Referentie nr. 41

**Vraag:**

Belangstellende houdt vast aan haar standpunt en accepteert geen contractuele boetes. Opdrachtnemer heeft dit niet, zoals u stelt, in eigen hand. Wij blijven van mening dat Opdrachtnemer reeds in ruime mate aansprakelijkheid dient te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere tekortkoming in de nakoming leidt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever schade lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, dan kunt u opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk stellen. Voor belangstellende is het ook heel erg belangrijk om boetes niet te accepteren aangezien contractuele boetes niet verzekeraar zijn. Bent u op deze gronden bereid om uw reactie te heroverwegen en deze bepaling buiten toepassing te

verklaren?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 153.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

185

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst P2, art. 4.1, Referentie nr. 47

**Vraag:**

Bent u bereid uw reactie te heroverwegen en zo nee toe te lichten waarom u niet akkoord bent?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst begrijpt niet wat de toegevoegde waarde is van het doorlopen van een aanbesteding, een Inschrijver te contracteren met de beste Prijs-/Kwaliteitverhouding om de samenwerking dan stop te zetten nadat objectief gebleken is (na afronding van de aanbesteding) dat dit de beste partij is voor Aanbestedende dienst. Daarnaast loopt de bedrijfsvoering van beide organisaties spaak wanneer er binnen zes maanden (zonder enige onderbouwing of waarschuwing) de overeenkomst opgezegd kan worden tijdens de initiële looptijd (en eventuele verlengingen). Afsluitend betreft dit een dienstverlening die zeer specialistisch is en van groot (strategisch) belang voor het functioneren van de overheidsorganisaties. Hierdoor gaat Aanbestedende dienst niet akkoord met uw voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
186

**Onderwerp:**  
Dienstverleningsovereenkomst P1, art. 4.4, Referentie nr. 45

**Vraag:**

Belangstellende begrijpt uw reactie niet. Immers, belangstellende is als verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk voor het bewaren van data en ook gebonden aan de wet. Bent u bereid om uw reactie te heroverwegen en zo nee toe te lichten waarom u het niet eens bent dat wij niet altijd alle bescheiden kunnen retourneren in verband met onze eigen wettelijke bewaarplicht?

**Antwoord:**

De Aanbestedende dienst erkent dat Inschrijvers als verwerkingsverantwoordelijke gehouden zijn aan hun eigen wettelijke bewaarplichten. Deze verplichting laat echter onverlet dat de Odrachtnemer gehouden is om, conform de overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AVG), alle van de Odrachtgever ontvangen bescheiden en gegevensdragers na beëindiging van de overeenkomst terug te geven of te vernietigen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Indien wettelijke bewaarplichten bij de Odrachtnemer van toepassing zijn, dient de Odrachtnemer dit tijdig en gemotiveerd aan de opdrachtgever kenbaar te maken, zodat hierover passende afspraken kunnen worden gemaakt. De Aanbestedende Dienst ziet geen aanleiding om de bepaling in de overeenkomst aan te passen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

187 Dienstverleningsovereenkomst Perceel 1, art. 4.4, Referentie nr. 55

**Vraag:**

Belangstellende begrijpt uw reactie niet. Immers, belangstellende is als verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk voor het bewaren van data en ook gebonden aan de wet. Bent u bereid om uw reactie te heroverwegen?

Zo nee, kunt u toelichten waarom u het niet eens bent dat wij niet altijd alle bescheiden kunnen retourneren in verband met onze eigen wettelijke bewaarplicht?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 186.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Perceel:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

188

**Onderwerp:**

Dienstverleningsovereenkomst Perceel 1, art. 4.1, Referentie nr. 57

**Vraag:**

Bent u bereid uw reactie te heroverwegen en zo nee toe te lichten waarom u niet akkoord bent?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 185.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
189

**Onderwerp:**  
Bijlage 9 - Programma van Eisen Perceel 1, 1.6 sub 1, Referentie nr. 89

**Vraag:**

Het klantteam op het kantoor van belangstellende is tijdens de lunch niet bereikbaar. Kunt u daarmee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat akkoord en past de eis aan naar het volgende: Het kantoor van Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch te bereiken tussen half negen (8:30) uur 's ochtends en vijf (5) uur 's middags. Tijdens de lunch (tussen 12:00 - 13:00 uur) is de Arbodienstverlener niet verplicht om bereikbaar te zijn.

Deze wijziging is te vinden in de aangepaste bijlage 9 die mee gepubliceerd wordt met het publiceren van de antwoorden van Nota van Inlichtingen 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**  
190

**Onderwerp:**  
Bijlage 18, Verzuimbeleid gemeente Zwolle

**Vraag:**

Staat u open voor een onderscheidende aanpak waarin we al in de eerste week van het verzuim via een digitale tool leidinggevende en medewerker bevragen of er mogelijk sprake is van langdurig verzuim om zo de verzuimduur te kunnen voorspellen en zo al direct gerichte interventies kunnen voor stellen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst staat open voor het toepassen van de kennis, kunde en expertise van de te contracteren Arbodienstverlener.

Zolang Inschrijver niet tegen de opgestelde eisen van alle aanbestedingsdocumenten ingaat, ziet Aanbestedende dienst dit graag terug in de uitwerking van Gunningscriterium 1.2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

191

**Onderwerp:**

Bijlage 18, Verzuimbeleid gemeente Zwolle - 10. Probleemanalyse en advies

**Vraag:**

U verwacht een Probleemanalyse uiterlijk in de 6e week van het verzuim. Onze zienswijze hierover is als volgt. Het strak vasthouden van een Probleemanalyse in week 6 van het verzuim betekent dat er door de bedrijfsarts veel tijd gependend moet worden aan verzuimende medewerkers die niet langdurig dreigen uit te vallen en naar verwachting hersteld zullen zijn in uiterlijk de 13e week. Voor advisering van werkgever en werknemer moet een goed effectief proces worden afgesproken waarbij de schaarse bedrijfsartscapaciteit effectief wordt ingezet en delegerbare zaken worden uitgevoerd door een taakgedelegeerde. Wanneer onderscheid wordt aangebracht in de casuïstiek en rekening wordt gehouden met een verwachte wel /niet dreigende langdurige uitval kan de expertise van de bedrijfsarts zich richten op de complexere problematiek met dreigende langdurige uitval. Al het verzuim dat langer dan 13 weken (dreigt) te duren valt onder 'Dreigend langdurig verzuim'. De 13e week is daarbij toonaangevend voor het verschil tussen kortdurend en langdurend verzuim, juist ook omdat dit aansluit bij de regelingen uit de WIA en WAO. Bent u op basis van bovenstaande zienswijze bereid om afspraken met ons aan te gaan waarbij niet meer standaard in week 6 een Probleemanalyse door de bedrijfsarts moet worden opgesteld?

**Antwoord:**

Op dit moment is het Verzuimbeleid (middels alle interne goedkeuringen) vastgelegd. Hiervan afwijken tijdens de aanbestedingsprocedure is niet

mogelijk.

Het Verzuimbeleid dient door Opdrachtgever herzien te worden tijdens de uitvoer van de Overeenkomst en adviezen van Opdrachtnemer zijn hierin ook wenselijk.

Echter, nu afwijken van Beleid is simpelweg geen optie en daarom kan Aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Perceel 1 - Arbodienstverlening

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

192

**Onderwerp:**

ISO9001 Certificering

**Vraag:**

U geeft in de laatste Nvi aan dat Blik op Werk (BoW) keurmerk niet wordt geaccepteerd. Hierover is contact geweest met BoW, omdat dit keurmerk juist voor gemeentelijke opdrachten is ontwikkeld. Hierna worden verschillen en overeenkomsten tussen Keurmerk Arbeid van BoW en ISO9001 beschreven.

In het Keurmerk Arbeid wordt net als bij de Iso9001 getoetst op:

- Scope certificering (wat valt eronder en welke vestigingen). Zichtbaar in bedrijfspresentatie BoW Registers.
- Doelstellingen en planning/gemaakte afspraken geleverde diensten/eisen aan geleverde diensten/Monitoren en Meten: Hoofdnorm 2, toetsing contracten en vastgelegde afspraken met opdrachtgever. Zijn afspraken helder/transparant. Wanneer is uitvoering succesvol? Ook wordt gemeten of doelstellingen zijn behaald.
- Processen: Hoofdnorm 1: processen zijn vastgelegd over geleverde diensten en getoetst met praktijk. Bij wijziging plannen wordt aangetoond hoe dit is afgestemd met opdrachtgever en wat aanpassingen zijn.
- Personeelsmanagement: functiematrix, functieomschrijvingen met gestelde kwaliteitseisen. Toetsing of jaarlijks functioneringsgesprekken zijn gevoerd en of gemaakte afspraken van voorgaand jaar zijn opgevolgd.
- Beheersing extern geleverde processen: Hoofdnorm 1: Leveranciersbeoordeling en inkoopvoorwaarden.
- Beheersing afwijking processen en continu verbeteren/bewustwording van

verbetering binnen de organisatie: Indien sprake is van afwijkingen, moeten redenen, besluit in MT en afstemming met opdrachtgevers aangetoond worden. Bij afwijkingen: verzoek verbeterplan hoe dit is ingebed in organisatie én een (herstel)audit met aandacht voor deze normen.

Aanvullend op Iso9001 zijn binnen Keurmerk Arbeid de hoofdnormen 'resultaten en Tevredenheid' belangrijke onderdelen. Er wordt getoetst of gemaakte afspraken en contracten met opdrachtgevers zijn nagekomen en welk % succesvol was. Ook wordt Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau (Panteia). Keurmerk Arbeid heeft dus een duidelijke focus op wat er binnen organisaties in de praktijk gebeurt en op behaalde resultaten en tevredenheid.

Keurmerk Arbeid vraagt daarnaast niet specifiek onderstaande onderdelen uit die wel binnen ISO9001 worden meegenomen. Veelal worden deze onderdelen echter wel getoetst tijdens de jaarlijkse audits door onafhankelijke certificerende instellingen (bijv. TÜV NL):

- Swot analyse: In de audit worden risico's en signalen uit bedrijfsvoering besproken.
  - Kwaliteitsbeleid en kwaliteitshandboek (managementsysteem + versiebeheer): Keurmerk Arbeid stelt geen eisen aan de vorm, minimaal moet aanwezig zijn (toetsing met praktijk):
    - o Procesbeschrijvingen: tijdsplan en wie is voor welke stap verantwoordelijk.
    - o Bedrijfspresentatie in kwaliteitsregister.
    - o Continuïteit organisatie: o.a. KvK, managementverklaring, omzetverklaring en deugdelijke administratie, bewijslast om koppeling te kunnen maken tussen contracten, subsidies, facturen, dan wel andere inkomsten en boekhouding, VOG bestuurders, UBO/PEP-verklaring.
    - o Klachten- en privacyreglement, inkoopvoorwaarden.
  - Notulen MT: leiderschap/processen/agenda's notulen/overlegmatrix in- en externe communicatie: Bijv. aantonen uitvoering/wijziging dienstverlening en of KTO's en functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden.
  - Directiebeoordeling: Wordt minder gestructureerd gedaan dan in ISO9001.
  - Ontwerp en ontwikkeling: De audit en resultaten geven inzicht waarop processen, bedrijfsvoering en dienstverlening ontwikkeld moeten worden.
  - Interne audits: Het Keurmerk Arbeid vraagt dat niet. Wel voert Keurmerkhouders de 1e controle uit over stand van zaken bij het aanleveren van resultaatgegevens voor externe audit over alle Keurmerknormen.
- Kan gemeente Zwolle akkoord gaan met het Keurmerk Arbeid als wij jaarlijks de aanvullende onderdelen van bovenstaande zaken aanleveren? We maken daar duidelijke afspraken over tot het moment dat Iso9001 is behaald.

### **Antwoord:**

Aanbestedende dienst herziet het antwoord wat eerder gegeven is, doordat er nu een onderbouwing aangeboden is die omvattend is om aan te merken dat Keurmerk Arbeid van Blik op Werk een soortgelijke certificering is, wanneer ook de ontbrekende aspecten van ISO9001 worden meegenomen middels de voorgestelde beheersmaatregelen.

Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel wat u heeft ingediend en Blik op Werk mag als soortgelijke certificering gebruikt worden, mits ook

de jaarlijkse aanvullende onderdelen worden geleverd.  
Het Beschrijvend document wordt als volgt aangepast bij de certificeringseis van perceel 2:  
Inschrijver dient te beschikken over een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs zoals bijvoorbeeld toegezegd is naar aanleiding van vraag 196 van de Nota van Inlichtingen) van afdoende kwaliteitsborging ISO-9001:2015.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

193

**Onderwerp:**

Tarief groepsrapportage

**Vraag:**

NvI 1 vraag en antwoord 28. U geeft aan dat Aanbestedende dienst in de vorige PMO 1 organisatierapportage gehad heeft en 34 afdelings- én teamsrapportages. Gezien de hoeveelheid werk die hiermee gepaard gaat is het redelijk om een tarief toe te voegen aan het prijsinvalblad. Kunt u uw eerdere besluit heroverwegen en een tarief toevoegen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De afprijzing van het huidige prijzenblad is voldoende om een all-in tarief door te voeren aan Aanbestedende dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

194

**Onderwerp:**

NvI vragenronde 2

**Vraag:**

Kunt u in de publicatie van de NvI 2 een splitsing maken tussen perceel 1 en perceel 2? Nu staat alles door elkaar en betreft het een bestand van al meer dan 100 pagina's.

**Antwoord:**

TenderNed biedt niet de optie om de vragen in het Pdf-bestand op te splitsen. Er kan gezien worden voor welke van de twee Nota van Inlichtingen rondes antwoorden gegeven zijn, maar een onderscheid op het perceel is in het pdf-bestand niet mogelijk, tenzij

Daarnaast wil Aanbestedende dienst wel u de volgende nummering meegeven voor de Nota's:

Vraag 1 tot en met 144: antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag 145 tot en met 199: antwoorden Nota van Inlichtingen 2

Voor de antwoorden van iedere Nota van Inlichtingen wordt ook een totaaloverzicht gegenereerd waarin de datum van genereren wordt aangetoond.

In het meegezonden revisiedocument kan Inschrijver alle aanpassingen vinden naar aanleiding van beide Nota's.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

195

**Onderwerp:**

NvI vragenronde 2

**Vraag:**

In NvI vraag en antwoord 99 geeft u aan dat zuurstofsaturatie onderdeel is van de inhoud van het PMO. Hoe wilt u dat dit gemeten wordt?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst laat dit aan de Inschrijver over, zolang er niet middels een naald of iets dergelijks in een slagader geprikt hoeft te worden bij de functionaris.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

196

**Onderwerp:**

NvI vragenronde 2

**Vraag:**

NvI 1 vraag en antwoord 14. U geeft nu aan dat Opdrachtnemer borgt dat medische onderdelen van het PMO uitsluitend worden uitgevoerd door daartoe bevoegde, (BIG-geregistreeerde) professionals. Doordat u het nu op deze wijze heeft geformuleerd kan het geïnterpreteerd worden dat professionals het mogen uitvoeren. Graag bevestiging dat u eist dat de PMO's worden uitgevoerd door medisch geschoolde professionals zoals doktersassistenten en verpleegkundigen waarbij ten alle tijden de eindverantwoordelijkheid belegd is bij een BIG-geregistreeerde professional/ (bedrijfs)arts.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. De uitvoering geschied door een (BIG-geregistreeerde) professional van Opdrachtnemer. Nadruk in deze zin op de haakjes die staan om BIG-geregistreeerd. De Eindverantwoordelijkheid dient een medisch geschoolde professionals te zijn door de BIG-registratie. De uitvoer geschied door professionals van Opdrachtnemer, waarbij het mogelijk kan voorkomen dat deze ook medisch geschoold is. De Eindverantwoordelijkheid geschiedt altijd onder een functionaris van Opdrachtnemer die BIG-geregistreeerd is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

197

**Onderwerp:**

NvI vragenronde 2

**Vraag:**

NvI 1 vraag en antwoord 101. Graag verduidelijking. Kunt u aangeven dat u niet wenst dat een PMO's door een vitaliteitscoach worden uitgevoerd, maar door medisch geschoolde professionals of zelfs BIG-geregistreerde medische professionals? Dit staat dus los van de eindverantwoordelijkheid die in basis te allen tijde belegd zou moeten zijn bij een bedrijfsarts.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. Zie ook antwoord op vraag 196.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:**

14 aug. 2025

**Ref.nr.**

198

**Onderwerp:**

NvI vragenronde 2

**Vraag:**

NvI 1 vraag en antwoord 99. Bedoelt u met oogtest een beeldschermonderzoek?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bedoelt enkel een oogtest.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025

**Ref.nr.**

199

**Onderwerp:**

NvI vragenronde 2

**Vraag:**

NvI 1 vraag en antwoord 99. Bedoelt u met gehoorstest een audiometrisch onderzoek met koptelefoon of is een fluistertest voldoende? Dit maakt een groot verschil in tijdsduur en kwaliteit en om die reden is het belangrijk te specificeren.

**Antwoord:**

In de basis is een fluistertest voldoende voor Aanbestedende dienst. Indien er aanvullende dienstverleningen afgenomen kunnen worden (binnen budget) wanneer medewerkers dit wel willen/moeten, zien wij dit graag terug in de uitwerking van Gunningscriterium 2.1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P2 Perceel 2 - PMO

**Beantwoord op:** 14 aug. 2025