

1^e Nota van inlichtingen

Datum: 17 juli 2025
 Naam aanbesteding: arbodienstverlening
 Kenmerk: 1706795
 TenderNed-kenmerk: 512085

Algemene opmerkingen

AO1	Wanneer in deze nota nieuwe documenten worden toegezegd, zijn deze terug te vinden in dezelfde map als deze nota. Wanneer reeds gepubliceerde documenten worden gewijzigd, zijn de nieuwe versies te vinden in de oorspronkelijke map van publicatie. Doorgaans zal de map 'aanbestedingsdocumenten' zijn.
AO2	Het wijzigen van de financiële eisen (zie vraag 93 en 101) ziet Aanbestedende dienst als wezenlijke wijziging. Daardoor moet de planning aangepast worden. De nieuwe planning zal in TenderNed zichtbaar zijn. Onderdeel van de gewijzigde planning is een extra inlichtingenronde. Vragen hiervoor dienen uiterlijk op 25 juli ingediend te worden.

93 3.6.1. Financiële en economische draagkracht

V	Geïnteresseerde kent over de COVID-19 periode helaas een negatief bedrijfsresultaat. De cijfers over 2024 zijn echter positief, net als de vooruitblik voor de toekomst. In hoeverre kan er gezien de uitzonderlijke periode 2020 - 2023 (COVID) van uw eis worden afgeweken, of kan deze worden afgezwakt? Is het mogelijk alternatieve jaren te overhandigen inclusief de resultaten over 2024 om Opdrachtgever voldoende gemoedsrust te geven? Geïnteresseerde is al sinds de jaren '90 erkend en een gecertificeerde arbodienst.
A	Wij zijn bereid om eis a onder paragraaf 3.6.1 als volgt aan te passen: "Inschrijver mag over maximaal twee van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen. Dit mag echter niet het laatste boekjaar zijn. Daarnaast moet er duidelijk sprake zijn van herstel. Indien Inschrijver over meerdere van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat heeft gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen, behoudt Aanbestedende dienst het recht voor om aanvullende informatie op te vragen of extra waarborgen te eisen." De onder 'e' genoemde eis blijft onveranderd van kracht.

94 Nvl 71

V	Kunt u z.s.m. het nieuwe prijzenblad delen? Deze zat niet bij de Nvl1.
A	De aangepaste versie kunt u vinden bij de aanbestedingsdocumenten.

95	Eis 32
V	U vraagt om het regelmatig aanleveren van een verzuimanalyse. Aangezien de verzuimcijfers over het algemeen komen uit het systeem van opdrachtgever, gaat u ermee akkoord dat opdrachtgever de cijfers aanlevert en arbodienstverlener de analyse uitvoert en advies geeft?
A	Zie vraag 56 (1e nota).
96	Overeenkomst
V	In ronde 1 is aangegeven dat uw concept overeenkomst niet voldoet aan het basiscontract arbodienstverlening. U geeft aan geen aanpassingen achteraf te willen doen. Gaat u akkoord met het opnemen van de vereisten uit het wettelijk basiscontract tijdens de aanbestedingsprocedure? De gemeente wil immers net als haar arbodienst voldoen aan wettelijke eisen?
A	Daar zijn wij toe bereid. Zoals beschreven staat in paragraaf 2.4 van de aanbestedingsleidraad kunt u tekstsuggesties naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad en alle bijbehorende Bijlagen via de vraag-antwoord-module van TenderNed stellen. Deze dienen uiterlijk bij het sluiten van de termijn voor stellen van vragen voor de tweede nota van inlichtingen te zijn ingediend.
97	Eis 6: De voor de Opdracht in te zetten bedrijfsarts is een geregistreerd en gecertificeerd bedrijfsarts.
V	Geïnteresseerde is erkend opleidingsinstelling voor bedrijfsartsen. Staat u open voor het werken met ANIOS en AIOS bedrijfsgeneeskunde, uiteraard met volop ervaring in het werkveld en onder supervisie van een geregistreerd bedrijfsarts?
A	Dat is toegestaan mits het niet de vaste bedrijfsarts is.
98	SBCA certificering
V	Stelt u als eis dat de Inschrijver, als gecertificeerde arbodienst, moet zijn ingeschreven in het register (SBCA). Gegadigde is geen gecertificeerde arbodienst en zou daarmee uitgesloten worden van inschrijving. Door de certificeringseis te stellen beperkt u dus eigenlijk uw keuzemogelijkheden. Deze eis is echter alleen een wettelijk vereiste wanneer u kiest voor een vangnetregeling. Bij een maatwerkregeling is dit geen vereiste (zie ook de informatie op Maatwerkregeling en vangnetregeling Arboportaal). Het spreekt voor zich dat Gegadigde wel werkt met bedrijfsartsen (en A(N)IOS indien wordt gewerkt onder supervisie) die BIG geregistreerd zijn en voor zijn gebruiksvoering wel ISO 9001 gecertificeerd is. Daarnaast is het door ons gebruikte verzuimmanagementsysteem ISO 27001 en NEN7510 gecertificeerd. Dit zijn allen certificeringen waaraan een gecertificeerde arbodienst ook aan moet voldoen. Na gunning stellen we het dienstverleningscontract op conform minimaal de eisen van het basiscontract en worden aanvullende afspraken vastgelegd over de taken en eisen die de arbodienstverlener conform de onderhavige aanbestedingsstukken dient uit te voeren. Op deze manier voldoet u aan de wettelijke vereisten en is maatwerk mogelijk. Wij willen daarom vragen of u deze eis wilt laten vervallen zodat inschrijven zonder certificering mogelijk is en u een breed aanbod krijgt van mogelijke aanbieders waar u zelf het best passende voorstel uit kunt kiezen. Bent u hiertoe bereid?
A	Niet akkoord. Een gecertificeerde arbodienst is een vereiste. Daarnaast kiest Opdrachtgever voor een vangnetregeling.

99	Nvl 1: Niet toepassen wettelijk verplicht Basiscontract Arbodienstverlening
V	U geeft in de Nvl meermaals aan dat u niet wenst gebruik te maken van het wettelijke verplichte Basiscontract Arbodienstverlening. Geïnteresseerde wil u er nogmaals op wijzen dat Opdrachtgever hiermee niet voldoet aan de wettelijke verplichtingen. Door deze vraag op te nemen in de volgende Nota van Inlichtingen kan een Opdrachtnemer altijd verwijzen naar deze Nvl en het door meerdere gegadigden aangeboden alternatief van het wettelijke Basiscontract wat door uw is afgewezen. Bent u nog steeds niet bereid het wettelijke Basiscontract Arbodienstverlening als uitgangspunt te nemen voor de op te stellen Overeenkomst? Het Basiscontract kan namelijk niet als addendum worden gebruikt omdat het een op zichzelf staande overeenkomst is.
A	De RI&E en de PAGO worden opgenomen in de Opdracht. Hiermee voldoen we aan de minimumvereisten van het basiscontract.
100	Nvl-1, antwoord op vraag 27
V	Uw antwoord is nogal eenzijdig wanneer een verlenging niet in afstemming plaatsvindt met de dienstverlener. Hoe ziet u zich dit voor u wanneer er geen goede samenwerking is, of wanneer u niet als goed Opdrachtgever fungeert? Denkt u dan dat een eenzijdige verlenging een goede dienstverlening zal brengen, geïnteresseerde denkt van niet. Het is samenspraak verlengen is ook meer van deze tijd en wanneer dit vroeg genoeg is besproken dan blijft er voldoende tijd over om eventueel een nieuwe aanbesteding op de markt te zetten of gebruik te maken van de wachtkamer. Hierbij het verzoek om de verlenging tweezijdig te laten zijn en te laten ingaan bij wederzijds goedvinden.
A	Niet akkoord. Contractverlenging is een eenzijdige besluitvorming. Opdrachtgever kiest ervoor de Opdracht op deze wijze in de markt te zetten. Het is aan de Inschrijver om zijn inschrijving daar op te baseren dan wel om niet in te schrijven. Overigens zal ook Opdrachtgever geen verlenging willen wanneer er geen goede samenwerking is.
101	3.6.1 Financiële en economische draagkracht
V	Bent u bereid om in plaats van (of naast) de jaarcijfers 2021–2023 een bredere set indicatoren mee te nemen in uw beoordeling van de financiële en economische draagkracht, zoals: – recente kwartaalcijfers 2025 met jaarcijfers 2024. Dit door de enorme organisatieverandering die wij zijn gegaan geven deze cijfers een reëler beeld van onze business
A	Zie vraag 93.
102	Nvl - 55 (aanbestedingsleidraad 4.2.3 - eis 29)
V	Op dit moment zijn de koppelingsmogelijkheden tussen het medisch dossier van onze bedrijfsartsen (Track) en Motion beperkt. Het is niet mogelijk om documenten tussen Motion en Track uit te wisselen. Dit is een beperking aan de kant van Motion. Staat u open voor een alternatief verzuimvolgsysteem, zoals Newdays of het eigen verzuimvolgsysteemmodule van Track zelf?
A	Daar staan wij voor open.
103	Nvl 66 - aanbestedingsleidraad 4.2.3 - eis 8
V	Wij gaan uit van een gemiddelde inzet van 44 weken per jaar. Afwezigheid van de bedrijfsarts wordt altijd vooraf overlegd. Indien gewenst kunnen afspraken worden gemaakt over de beschikbaarheid van een vervanger. In veel gevallen echter zal vanuit de eigen-regie aanpak vervanging niet nodig zijn en kunnen de spreekuren efficiënt voor en na de vakantieperiode worden ingepland. Gaat de gemeente ermee akkoord dat er niet standaard voor elke vakantieperiode van de bedrijfsarts een vervanger wordt ingezet, maar dat er in gezamenlijk overleg gekeken wordt of de planning zodanig in het gedrang komt dat waarneming gewenst is?

A	Een gemiddelde inzet van 44 weken is akkoord, zolang er voldaan kan worden aan eis 27 en 28.
104	Nvl 85 - aanbestedingsleidraad 4.2.3 - eis 23
V	Wij bieden altijd een gereserveerde dag of dagdeel aan. Kunt u ermee akkoord gaan dat wij de gereserveerde dag of het dagdeel in rekening brengen, ook wanneer er onverhoopt geen consulten doorgaan, aangezien onze bedrijfsarts deze tijd specifiek voor u blokkeert? Agenda beheer geeft u ook juist de regie om, in geval van een afzegging, een andere afspraak/overleg in te plannen. Denk hierbij aan overleg met HR/Leidinggevenden, opvragen medische informatie etc.
A	Dat is akkoord.
105	Definitie 'complexe verzuimsituatie'
V	In de casus van Jan de Vries wordt gesproken over een 'complexe verzuimsituatie'. 1) Heeft deze complexiteit volgens de opdrachtgever primair betrekking op privé-factoren, werkgerelateerde factoren of een combinatie daarvan? 2) Is een verstoorde arbeidsverhouding of gebrek aan vertrouwen tussen werknemer en leidinggevende onderdeel van de complexiteit die u hier voor ogen heeft? 3) Wat is in dit type dossier voor de opdrachtgever het beoogde einddoel van re-integratie (volledig eigen werk, aangepast werk binnen 1 ^e spoor, 2 ^e spoor, andere oplossing)?
A	1) Er is sprake van een combinatie van privé- en werkfactoren (werkdruk, onvrede over werk/functie, mogelijk is werk niet meer passend). 2) Er is geen sprake van een verstoorde arbeidsrelatie of gebrek aan vertrouwen. De relatie met leidinggevende is goed. 3) Het beoogd einddoel is nu nog niet te zeggen, 1e of 2e spoor dient zeker ingezet/onderzocht te worden.
106	Consultancy rond fusie-impact
V	Overweegt de opdrachtgever externe consultancy van de arbodienst in te zetten om de impact van de voorgenomen fusie op werknemerstevredenheid en verzuim pro-actief te beheersen?
A	Dat gebeurt reeds.
107	Extra herstel-coaching bij psychisch verzuim
V	Is de opdrachtgever bereid om individuele herstel-coaching (indicatief € 2.500 per traject) in te zetten bij (dreigend) psychisch verzuim, gezien de lange wachttijden in de reguliere GGZ?
A	Daartoe zijn wij bereid. Dit maakt echter geen vast onderdeel uit van de gevraagde arbodienstverlening. Per geval zal worden bekeken waar een dergelijk traject wordt afgenomen. Zie ook vraag 169.
108	Escalatie bij disfunctioneren & langdurig verzuim
V	Staat de opdrachtgever open voor begeleiding (incl. mediation) bij casussen waarin disfunctioneren een rol speelt bij langdurig verzuim, zodat voortvarend tot een duurzame oplossing of – waar passend – een respectvol afscheid kan worden gekomen?
A	Daartoe zijn wij bereid. Dit maakt echter geen vast onderdeel uit van de gevraagde arbodienstverlening. Per geval zal worden bekeken waar een dergelijk traject wordt afgenomen. Zie ook vraag 169.
109	Individuele coaching leidinggevenden
V	Bestaat er (financiële) ruimte om, waar nodig, individuele coachingstrajecten voor leidinggevenden in te zetten? En zo ja, welk beschikbare budget heeft de gemeente hier momenteel voor beschikbaar?

A	Het is aan Opdrachtnemer om een voorstel te doen. Dit is onderdeel van de gunningscriteria. De kosten kunnen worden opgenomen op tabblad "open begroting casus" indien Inschrijver van mening is dat dit onderdeel dient te zijn van de aanpak. Zo niet dan dient Inschrijver deze kosten op te nemen op het tabblad "Overige kosten". Zie ook vraag 179 (44).
110	Verbetering people-management
V	Is de opdrachtgever bereid om – buiten incidentele workshops om – consultancy van de arbodienst af te nemen om structureel de kwaliteit van het people-management te verbeteren?
A	Het is aan Opdrachtnemer om een voorstel te doen. Dit is onderdeel van de gunningscriteria. De kosten kunnen worden opgenomen op tabblad "open begroting casus" indien Inschrijver van mening is dat dit onderdeel dient te zijn van de aanpak. Zo niet dan dient Inschrijver deze kosten op te nemen op het tabblad "Overige kosten". Zie ook vraag 179 (44).
111	Analyse oorzaken hoog verzuim
V	Herkent de opdrachtgever dat een (organisatie-)cultuurfactor bijdraagt aan het huidige verzuimpercentage van ca. 7,1 %, en welke (top-3) oorzaken ziet men zelf als meest bepalend?
A	Mogelijk. Oorzaken worden nog onderzocht.
112	Implementatietijd bij wachtkamerovereenkomst
V	Indien de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen: wordt er, vanuit het oogpunt van continuïteit én zorgvuldige ICT-koppeling, een minimumperiode voor implementatie gehanteerd?
A	Nee, zie vraag 60 (1e nota).
113	Prognose verzuim bij fusie
V	Welke (percentage-)stijging in verzuim en caseload verwacht de aanbestedende dienst tijdens, en direct na, de fusieperiode?
A	Die prognose is niet te geven
114	Fusie-planning & implicaties
V	In aanvulling op par. 1.7 van de leidraad: op welk exact moment wordt de organisatorische fusie Hilversum – Wijdmeren geformaliseerd, en verwacht u dat er vóór die datum al een aparte ICT-koppeling of dienstverlening voor Wijdmeren tot stand komt? Welke rol ziet u daarbij voor de beoogde opdrachtnemer?
A	De organisatorische fusie is op 1 januari 2026 een feit. Dat is ook de datum waarop alle medewerkers van Wijdmeren in het personeelsysteem van Hiversum komen te staan. Vanaf die datum zal de overdracht van dossiers naar de Opdrachtnemer plaatsvinden. Voor die datum is er geen aparte ICT-koppeling. In Q4 van 2025 zal er een plan gemaakt worden voor de overdracht van de medewerkers die naar verwachting m.i.v. 1 januari 2026 nog ziek zullen zijn om te zorgen dat dossiers tijdig worden overgedragen en medewerkers op prioriteit worden ingepland. Naar schatting betreft dit 10 medewerkers.
115	Meetmethode bonusregeling
V	Wordt het moment waarop de bonus bij een verzuim $\leq 5\%$ wordt toegekend bepaald op basis van een 12-maands rollend gemiddelde, of op basis van het resultaat in één enkele kalendermaand?
A	Het gaat hierbij om het verzuimpercentage over één kalendermaand.
116	HR-systemen Wijdmeren
V	Welk HR-systeem gebruikt gemeente Wijdmeren en in welke versie?
A	Dat is niet relevant; Opdrachtnemer zal hier niet mee te maken krijgen.

117 Richting gegevenskoppeling																											
V	Wordt de beoogde koppeling met Motion/BCS een éénrichtings- of tweerichtingskoppeling (d.w.z. alleen terugkoppeling van medische adviezen, of tevens ontvangst van HR-/incidentdata in het arbosysteem)?																										
A	Eénrichting. Vanuit het Motion is het vooralsnog niet mogelijk documenten naar andere systemen te koppelen. Wel wil opdrachtgever in 2026 met een vernieuwde versie te gaan werken (Enterprise) waarbij er wel een tweerichting mogelijk is. Het is echter nog niet bekend wanneer dit gerealiseerd zal zijn.																										
118 ICT-omgeving Motion/BCS																											
V	U noemt het systeem Motion (BCS). Wilt u aangeven: (a) welke release momenteel in gebruik is, (b) welke vormen van gegevensuitwisseling beschikbaar zijn (REST-API, SFTP-feed, rapport-export e.d.) en welk systeem gemeente Wijdmeren momenteel gebruikt?																										
A	a) We hebben een SaaS-applicatie waardoor we altijd met de meeste recente versie werken. b) Dat is nagevraagd bij de leverancier, maar daar is nog geen antwoord op gekomen. c) Dat is niet relevant; Opdrachtnemer zal hier niet mee te maken krijgen.																										
119 Verzuimduur-categorieën 2024																											
V	Kunt u voor het jaar 2024 het verzuim specificeren naar kort (< 6 weken), middel- (6 – 52 weken) en langdurig (> 52 weken) verzuim?																										
A	<table><tr><th colspan="3">Verzuimcategorieën Hilversum jan-dec 2024</th></tr><tr><td>Kort</td><td>< 1 week</td><td>1,03 %</td></tr><tr><td>Middellang</td><td>1 - 6 weken</td><td>0,90 %</td></tr><tr><td>Lang</td><td>6 weken - 1 jaar</td><td>2,40 %</td></tr><tr><td>Extra lang</td><td>> 1 jaar</td><td>0,82 %</td></tr></table>			Verzuimcategorieën Hilversum jan-dec 2024			Kort	< 1 week	1,03 %	Middellang	1 - 6 weken	0,90 %	Lang	6 weken - 1 jaar	2,40 %	Extra lang	> 1 jaar	0,82 %									
Verzuimcategorieën Hilversum jan-dec 2024																											
Kort	< 1 week	1,03 %																									
Middellang	1 - 6 weken	0,90 %																									
Lang	6 weken - 1 jaar	2,40 %																									
Extra lang	> 1 jaar	0,82 %																									
120 Kengetallen per organisatieonderdeel																											
V	Kunt u voor ieder organisatieonderdeel (gemeente Hilversum en gemeente Wijdmeren) de volgende kerncijfers over de jaren 2023 en 2024 aanleveren: (a) gemiddelde formatieomvang in FTE, (b) gemiddeld verzuimpercentage, en (c) het absolute aantal verzuimgevallen																										
A	<table><tr><th>Wijdmeren</th><th>2023*</th><th>2024</th></tr><tr><td>a) Gemiddeld fte</td><td>149</td><td>172</td></tr><tr><td>b) Gemiddeld verzuimpercentage</td><td>7,43</td><td>9,18</td></tr><tr><td>c) Aantal verzuimgevallen</td><td>52</td><td>92</td></tr></table> * Wijdmeren is in juli 2023 overgegaan naar AFAS als EHRM systeem. Beschikbare data 2023 daarom vanaf juli 2023. <table><tr><th>Hilversum</th><th>2023</th><th>2024</th></tr><tr><td>a) Gemiddeld fte</td><td>661</td><td>706</td></tr><tr><td>b) Gemiddeld verzuimpercentage</td><td>5,78</td><td>5,14</td></tr><tr><td>c) Aantal verzuimgevallen</td><td>134</td><td>122</td></tr></table>			Wijdmeren	2023*	2024	a) Gemiddeld fte	149	172	b) Gemiddeld verzuimpercentage	7,43	9,18	c) Aantal verzuimgevallen	52	92	Hilversum	2023	2024	a) Gemiddeld fte	661	706	b) Gemiddeld verzuimpercentage	5,78	5,14	c) Aantal verzuimgevallen	134	122
Wijdmeren	2023*	2024																									
a) Gemiddeld fte	149	172																									
b) Gemiddeld verzuimpercentage	7,43	9,18																									
c) Aantal verzuimgevallen	52	92																									
Hilversum	2023	2024																									
a) Gemiddeld fte	661	706																									
b) Gemiddeld verzuimpercentage	5,78	5,14																									
c) Aantal verzuimgevallen	134	122																									
121 Invulformulier tarieven																											
V	Kunt u aangeven welke kostensoorten vallen onder de volgende posten? - Vaste kosten per jaar per medewerker - Vaste jaarlijkse organisatiekosten																										
A	Beide kosten zijn nu opgenomen op het tabblad "Inschrijfprijs".																										
122 Invulformulier tarieven																											
V	Hoeveel dossiers worden er over gedragen van de huidige naar de nieuwe arbodienst?																										

A	Dat is afhankelijk van het aantal openstaande verzuimers in die periode. Naar schatting zijn dit er ca. 10.
123	Algemeen
V	Onder de opdracht omschrijving valt ook om Verzuimadministratie en -registratie. Maakt u gebruik van een eigen verzuimmanagementsysteem of wenst u gebruik te maken van het werkgeversportaal van de opdrachtnemer?
A	Opdrachtgever wenst gebruik te maken van het werkgeversportaal van Opdrachtnemer.
124	Bijlage D SROI Blz. 2 Paragraaf/ eis/ artikel MVO activiteiten
V	Het uurtarief waarmee de MVO-inspanningswaarde wordt berekend, is vastgesteld op €100. Wij merken op dat MVO-activiteiten in de praktijk doorgaans worden uitgevoerd door hoogopgeleide professionals die hiervoor vrijgespeeld en kosteloos ingezet worden. In dat licht achten wij het gestelde tarief niet representatief voor de daadwerkelijke marktwaarde van deze inspanningen. Wij verzoeken u vriendelijk om dit tarief aan te passen naar marktconforme tarieven of, indien van toepassing, de contractueel overeengekomen uurtarieven.
A	Het gehanteerde tarief van €100 per uur voor het berekenen van de MVO-inspanningswaarde is een vast rekenbedrag dat bedoeld is om consistentie en onderlinge vergelijkbaarheid tussen inschrijvers te waarborgen. Dit tarief geldt ongeacht de functieniveaus of interne kostprijzen van de ingezette professionals. De keuze voor een uniform tarief is bewust gemaakt om administratieve lasten te beperken en subjectieve waarderingen te voorkomen. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht sprake is van aantoonbare meerwaarde door inzet van specialistische expertise, kan dit in overleg worden meegenomen bij de beoordeling van de maatschappelijke activiteit, maar het rekentarief blijft ongewijzigd. Eventuele voorbereidingstijd, reistijd en evaluatietijd mogen meegerekend worden.
125	Aanbestedingsleidraad Blz. 52 Paragraaf/ eis/ artikel Eis 6
V	U geeft aan in NVI 1 dat de inzet van een AIO is toegestaan, mits dit niet de vaste bedrijfsarts is. 1. Kunt u verduidelijken welke type van een AIO u bedoeld in dat geval? 2. Opdrachtnemer werkt in de basis voor opdrachtgever met BIG geregistreerde bedrijfsartsen of artsen al dan niet in opleiding tot bedrijfsarts die onder supervisie van een geregistreerde bedrijfsarts werken. De eis om uitsluitend met geregistreerde bedrijfsartsen te werken beperkt binnen de huidige krappe arbeidsmarkt echter aanzienlijk de inzetbaarheid van gekwalificeerd personeel. Hierdoor kunnen wij u op voorhand geen garantie geven op de gewenste continuïteit en kwaliteit van dienstverlening. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk deze eis aan te passen om inzet van arts die onder supervisie werken toe te staan. Het niet aanpassen van deze eis is voor ons een overweging om van deelname aan de aanbesteding af te zien.
A	1. Zie vraag 97. 2. Niet akkoord.
126	Aanbestedingsleidraad Blz. 10 Paragraaf/ eis/ artikel 1.3.2. verzuimaanpak
V	U vraagt naar mogelijkheden om leidinggevenden uit te rusten met juiste kennis, tools en ondersteuning om verzuim effectiever te begeleiden. Biedt uw HR systeem ook een verzuimmanagement tool of wenst u gebruik te maken van het verzuimmanagement systeem van de opdrachtnemer?
A	Op dit moment biedt ons HR-systeem dat nog niet aan. Het gebruik van een systeem van Opdrachtnemer is daarom zeker in het begin gewenst.

127	Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 22 Paragraaf/ eis/ Artikel 45
V	Opdrachtnemer is ISO 27001 en NEN7510 gecertificeerd en wordt in dat kader jaarlijks geaudit. Op het moment dat een derdenverklaring niet voldoende is dan kunnen wij enkel onder de volgende voorwaarden met een audit instemmen: · een audit zal uitsluitend worden uitgevoerd door een externe, daartoe bevoegde en onafhankelijke auditor, die zich bij het uitvoeren van de audit zal houden aan de bij ons van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen en –protocollen; · een audit zal de uitvoering van onze normale bedrijfsactiviteiten niet onnodig belemmeren; · een audit en de reikwijdte van de audit wordt vooraf met ons besproken; en · de kosten van een audit door u worden gedragen. Kunt u hiermee instemmen en dit artikel overeenkomstig aanpassen?
A	Wanneer er jaarlijks een audit plaatsvindt op ISO27001 en NEN7510 dan volstaat het om Aanbestedende dienst op de hoogte te brengen van de hercertificering en een verklaring van toepasselijkheid van de auditor te overleggen. Artikel 45 van de AIV wordt vervangen door: 45.1 Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren bij Opdrachtnemer, om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn, wordt voldaan. Een Derdenverklaring (Trusted Partner Memorandum) kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan beveiligingseisen is voldaan. 45.2 Opdrachtgever zal alvorens een controle te doen verrichten eerst Leverancier om de op grond van het vorige lid noodzakelijke informatie vragen en daarbij de aanleiding voor het betreffende verzoek kenbaar maken, althans bij generieke Dienstverlening op Afstand eerst vragen om de in artikel 35 bedoelde verklaring. 45.3 De controle zal alleen plaatsvinden indien Opdrachtgever – ook na beantwoording van het in het vorige lid bedoelde verzoek om informatie – gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Leverancier, of indien Opdrachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder). Opdrachtgever zal vooraf de aanleiding voor de controle kenbaar maken. 45.4 Leverancier zal alle redelijkerwijs te verwachten medewerking verlenen aan een dergelijke controle. Leverancier zal in dat kader ten minste inzage verlenen in alle relevante gegevens en achtergrondinformatie die relevant kan zijn in het kader van voornoemde controle. Ook zal Leverancier voor zover redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. 45.5 Opdrachtgever staat er voor in dat de in het eerste lid bedoelde derde eventueel door Leverancier gehanteerde voorschriften zal opvolgen. Indien de controle niet (volledig) kan worden uitgevoerd vanwege voornoemde voorschriften, dan komt dit evenwel voor risico van Leverancier. 45.6 De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van Leverancier), tenzij de derde één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Leverancier constateert die ten nadele zijn van Opdrachtgever. 45.7 Voor zover Opdrachtgever afhankelijk is van Leverancier voor de uitvoering van (wettelijke verplichte) audits, zal Leverancier alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van deze audits. De kosten voor deze medewerking worden gedragen door Opdrachtgever.

128 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 17 Paragraaf/ eis/ Artikel 31.2	
V	Wij wensen met u overeen te komen dat partijen – alvorens wij tot vervanging over dienen te gaan – eerst met elkaar in gesprek zullen gaan. In een dergelijk gesprek zouden wij de situatie bespreken en – indien hiervoor nog ruimte bestaat – een verbeterplan (inclusief tijdsperiode) willen overeenkomen. Gelet op de schaarste op de arbeidsmarkt zal het voor ons niet altijd mogelijk zijn om op korte termijn personeel te vervangen. Kunt u hiermee akkoord gaan?
A	Zie vraag 39 (1 nota). Een dergelijk verzoek zal doorgaans niet als verrassing komen, aangezien er voorafgaande aan het verzoek al de nodige signalen zullen zijn gegeven. Tijdens de periodieke overleggen zal dat ter sprake komen en zullen er afspraken worden gemaakt om gesignaleerde problemen op te lossen.
129 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 15 Paragraaf/ eis/ Artikel 28	
V	Kunt u ermee instemmen om van de garantieverplichting een inspanningsverplichting te maken?
A	Niet akkoord. De in artikel 28 genoemde en bedoelde garantie kan in redelijkheid worden gevraagd van een professionele en zorgvuldig opererende Opdrachtnemer. Het gaat er om dat de diensten worden uitgevoerd in overeenstemming met de in de Overeenkomst vastgelegde eisen. Dit achten wij geen onredelijke bepaling.
130 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 12-13 Paragraaf/ eis/ Artikel 20	
V	Kunt u dit artikel verwijderen c.q. buiten toepassing verklaren? Wij wensen met u een duurzame relatie aan te gaan. Ons inziens past hierbij niet de eenzijdige mogelijkheid van u om de overeenkomst zonder reden op te zeggen.
A	zie vraag 100.
131 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 12 Paragraaf/ eis/ Artikel 17.3	
V	Wij leggen geen kopieën van onze verzekeringspolis dan wel bewijzen van premiebetaling over, nu deze vertrouwelijke gegevens bevat. Wij kunnen wel ons verzekeringscertificaat overleggen, waaruit onder meer blijkt welke verzekeringen zijn afgesloten, met daarbij de hoogte van de dekking. Is dat akkoord? Daarnaast kunnen wij niet instemmen met het enkel mogen wijzigen na de condities van de verzekering na toestemming van de opdrachtgever. Het is voor ons niet mogelijk om dergelijke afspraken te maken met al onze klanten. Graag dit onderdeel buiten toepassing verklaren. Uiteraard zullen wij ons aan de afspraken met betrekking tot de verzekering houden.
A	Het overleggen van een verzekeringscertificaat is toegestaan. Dat blijkt uit de tekst van het artikel ("een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekering en het betaald zijn van de premie over") en staat tevens beschreven in paragraaf 3.6.1 aan de aanbestedingsleidraad (blz. 47).
132 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 12 Paragraaf/ eis/ Artikel 17.2	
V	Onze verzekering wordt telkens voor één jaar aangegaan waarna de verzekering automatisch met één jaar wordt verlengd. Kunt u bevestigen dat dit voldoende is?
A	Ja, dat is voldoende. Hier kan bewijs voor worden gevraagd.

133 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 11 Paragraaf/ eis/ Artikel 16.6	
V	Kan dit artikel worden verwijderd c.q. buiten toepassing worden verklaard? Wij geven geen vrijwaring voor boetes . Indien dit niet mogelijk is dan zijn wij benieuwd aan wat voor situaties hier moeten worden gedacht. Indien dit onder andere een loonsanctie opgelegd door het UWV is, dan kunnen en zullen wij deze vrijwaring niet geven. In geval van een toerekenbare tekortkoming van ons, dan kunt u ons daarop aanspreken en eventuele schade verhalen conform de aansprakelijkheidsbepaling. Indien u aan de huidige eis wenst vast te houden is dat voor ons een overweging om van deelname aan de aanbesteding af te zien
A	Niet akkoord. Het gaat hier om vrijwaring voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties, die verband houden met de Overeenkomst en die Contractant of de Opdrachtgever krijgt opgelegd, door handelen van de Contractant.
134 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 11 Paragraaf/ eis/ Artikel 16.5	
V	Graag dit artikel buiten toepassing verklaren. Het is niet nodig om dit artikel overeen te komen. U kunt een claim – indien deze onterecht bij u is ingediend door deze derde partij – afwijzen. Het overeenkomen van een vrijwaring is niet nodig. Indien u hiermee niet kunt instemmen dan wensen wij aan dit artikel toe te voegen dat u enkel een beroep kan doen op de vrijwaring wanneer het gaat om schade die is ontstaan wegens het toerekenbaar niet nakomen van de verplichtingen uit de overeenkomst. Het zou immers niet redelijk zijn wanneer wij worden aangesproken voor schade die niet door onze schuld is ontstaan. Wij wensen daarnaast de in dit artikel opgenomen vrijwaring aan de volgende voorwaarden te verbinden: · Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer direct op de hoogte van de aanspraak van een derde en zal haar zoveel mogelijk in kennis stellen van documentatie en andere informatie ten aanzien van de aanspraak;· Opdrachtgever zal ten opzichte van de derde geen aansprakelijkheid erkennen, niet afzien van verweer en zal ter zake van de aanspraak geen schikking treffen met de derde, anders dan met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; en · Opdrachtgever zal, voor zover zij daarover beschikt, bewijs leveren ten gunste van Opdrachtnemer in een (gerechtelijke) procedure.Tot slot wensen wij de vrijwaring op een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Een onbeperkte vrijwaring is voor ons immers niet te verzekeren. Wij stellen dan ook voor om de vrijwaring te beperken tot een bedrag van € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot een bedrag ter hoogte van € 500.000 per kalenderjaar. Kunt u hiermee instemmen? Indien u aan de huidige eis wenst vast te houden is dat voor ons een overweging om van deelname aan de aanbesteding af te zien
A	Niet akkoord. Het gaat om aanspraken van derden ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer. Dit impliceert dat het gaat om schade waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is. Bovendien moet artikel 16.5 in samenhang met artikel 16.1 gelezen worden. Het moet gaan om toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen. Verder staat in dit lid al beschreven dat het gaat om "... schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer".
135 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 11 Paragraaf/ eis/ Artikel 16.4	
V	Het is voor ons niet mogelijk om in te stemmen met het laten vervallen van de beperking in de situaties zoals opgenomen onder sub a en sub c. Kunt u deze buiten toepassing verklaren? Indien u aan deze eis wenst vast te houden is dat voor ons een overweging om van deelname aan de aanbesteding af te zien.
A	Niet akkoord.

136	Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 10 Paragraaf/ eis/ Artikel 13.7 en 13.9
V	Wij wensen de in deze artikelen opgenomen vrijwaring aan de volgende voorwaarden te verbinden: · Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer direct op de hoogte van de aanspraak van een derde en zal haar zoveel mogelijk in kennis stellen van documentatie en andere informatie ten aanzien van de aanspraak; · Opdrachtgever zal ten opzichte van de derde geen aansprakelijkheid erkennen, niet afzien van verweer en zal ter zake van de aanspraak geen schikking treffen met de derde, anders dan met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; en · Opdrachtgever zal, voor zover zij daarover beschikt, bewijs leveren ten gunste van Opdrachtnemer in een (gerechtelijke) procedure. Tot slot wensen wij de vrijwaring op een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Een onbeperkte vrijwaring is voor ons immers niet te verzekeren. Kunt u hiermee instemmen?
A	Niet akkoord.
137	Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 9 Paragraaf/ eis/ Artikel 13.1 en 13.2
V	Het overdragen van de in deze artikelen genoemde intellectuele eigendomsrechten kan tot gevolg hebben dat wij bepaalde methode of formats van onze dienstverlening niet bij andere klanten kunnen inzetten. Dit is voor ons logischerwijs niet wenselijk. Kunt u daarom bevestigen dat dit artikel niet ziet op formats en/of methodes die wij ook voor andere klanten gebruiken?
A	Indien die methodes of formats specifiek voor Opdrachtgever zijn of worden ontworpen, vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen wordt gerealiseerd, dan klopt het dat Opdrachtnemer die formats en methodes niet bij andere klanten kan inzetten zonder aanvullende afspraken. De intellectuele eigendomsrechten van formats en methodes die door Opdrachtnemer zijn ontwikkeld (en al worden ingezet) liggen en blijven liggen bij Opdrachtnemer.
138	Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 9 Paragraaf/ eis/ Artikel 13
V	Kunt u bevestigen dat alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de overeenkomst reeds bij een partij rust, bij deze partij blijft rusten?
A	Dat bevestigen wij.
139	Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 9 Paragraaf/ eis/ Artikel 12.5
V	Wij stemmen niet in met dergelijke boetebepalingen. Dit is voor ons een zwaarwegend punt. Kunt u dit artikel buiten toepassing verklaren?
A	Niet akkoord.
140	Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 9 Paragraaf/ eis/ Artikel 12.3
V	Volgens ons is de ondertekening van een nadere geheimhoudingsverklaring niet van toegevoegde waarde omdat onze professionals op grond van hun arbeidsovereenkomst c.q. overeenkomst van opdracht en/of medisch beroepsgeheim aan geheimhouding zijn bevonden. Kunt u ermee akkoord gaan om dit artikel buiten toepassing te verklaren?
A	Niet akkoord. Indien een geheimhoudingsplicht wordt geschonden, kan dit niet meer ongedaan worden gemaakt. Derhalve laten wij de boete uit artikel 12.5 in stand. Bovendien, indien de opdrachtnemer zich aan de geheimhoudingsbepalingen houdt, is er geen reden om zich zorgen te maken over eventuele boete.

141 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 7 Paragraaf/ eis/ Artikel 8.1	
V	Wij wensen met u overeen te komen dat indien nakoming nog mogelijk is dat u ons eerst schriftelijk in gebreke dient te stellen waarbij opdrachtnemer een redelijke termijn wordt gegund om alsnog na te komen alvorens wij in verzuim zijn. Kunt u hiermee instemmen en dit artikel overeenkomstig aanpassen?
A	Het leveren van producten en diensten is niet "vrijblijvend". De Aanbestedende dienst streeft een professionele dienstverlening na. Om die reden hanteert zij in bepaalde gevallen fatale termijnen. Overigens staat in dit lid ook vermeld dat overeengekomen termijnen alleen vast en fataal zijn indien dit schriftelijk is overeengekomen.
142 Algemene inkoopvoorwaarden Blz. 7 Paragraaf/ eis/ Artikel 7.1	
V	Kunt u ermee instemmen om van de garantieverplichting een inspanningsverplichting te maken?
A	Niet akkoord. De in artikel 7.1 genoemde en bedoelde garantie kan in redelijkheid worden gevraagd van een professionele en zorgvuldig opererende Opdrachtnemer. Het gaat er om dat de diensten worden uitgevoerd in overeenstemming met de in de Overeenkomst vastgelegde eisen. Dit achten wij geen onredelijke bepaling.
143 Overeenkomst Blz. - Paragraaf/ eis/ Algemeen	
V	Graag komen wij de volgende aanvullende bepalingen overeen. Is dat akkoord? - Indien er sprake is van directe dreiging voor een professional van Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de dienstverlening, is Opdrachtnemer gerechtigd per direct de dienstverlening op te schorten tot het moment waarop Opdrachtgever in overleg met en met goedkeuring van Opdrachtnemer de benodigde maatregelen heeft genomen om de dreiging weg te halen en in de toekomst te voorkomen. Tevens is het Opdrachtnemer in een dergelijk geval toegestaan om de desbetreffende professional te vervangen, indien dit met het oog op het wegnemen van de dreiging door Opdrachtnemer nodig wordt geacht. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de dienstverlening te beëindigen indien de dreiging na de genomen maatregelen blijft voortbestaan of dusdanig ernstig is dat een verdere voortzetting van de dienstverlening niet van haar verlangd kan worden.- Interventie(s) kan/kunnen onderdeel uitmaken van de dienstverlening. Interventie vindt alleen plaats met instemming van Opdrachtgever en de desbetreffende medewerker. Tevens zal daar waar nodig overleg met medische instanties en de verzekeringsmaatschappij plaatsvinden. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de interventie slaagt, doch zal zich ter zake binnen het kader van de feitelijke mogelijkheden zoveel mogelijk inspannen.- Het is Opdrachtgever niet toegestaan om met medewerkers van Opdrachtnemer, die in het kader van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever zijn ingezet, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst een contractuele relatie aan te gaan dan wel deze medewerkers op enigerlei andere wijze voor hun werkzaam te doen zijn dan wel met deze medewerkers dienaangaande te onderhandelen, zulks direct of indirect en al dan niet tegen betaling, anders dan met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Voor iedere overtreding van dit verbod verbeurt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000, te vermeerderen met een bedrag van € 2.000 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om daarnaast volledige schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen, alsmede om, bij het voortduren van de Overeenkomst, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.- Het is Opdrachtnemer toegestaan om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van taakdelegatie, waarbij Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving omtrent taakdelegatie, waaronder de richtlijnen van de NVAB en KNMG.

A	Niet akkoord. Het onderwerp "overname" al opgenomen in de algemene inkoopvoorwaarden in art. 30.5. Voor de overige voorstellen vinden wij die niet nodig. Indien er sprake is van een dreigende situatie, zullen er maatregelen moeten worden genomen. Welke dat zijn, zal verschillen per situatie en zal in onderling overleg worden bepaald.
144 Overeenkomst Blz. 10 Paragraaf/ eis/ Artikel 18.3	
V	De eventuele kosten bij de overdracht van (lopende) dossiers staan los van een eventuele toerekenbaar tekortschieten. Graag de laatste zin van dit artikel daarom buiten toepassing verklaren.
A	Niet akkoord. Indien de overeenkomst wordt opgezegd doordat Opdrachtnemer tekort is geschoten, is het niet terecht dat Opdrachtgever de kosten draagt voor de overdracht. Die hadden immers voorkomen kunnen worden wanneer Opdrachtnemer niet tekort zou zijn geschoten.
145 Overeenkomst Blz. 8 Paragraaf/ eis/ Artikel 14.1	
V	De hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid is te fors gelet op hetgeen gebruikelijk is binnen onze branche. Kunt u ermee instemmen om dit bedrag te verlagen naar € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot een bedrag van € 500.000 per kalenderjaar waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen kwalificeert als één gebeurtenis? Indien u aan deze eis wenst vast te houden is dat voor ons een overweging om van deelname aan de aanbesteding af te zien.
A	Niet akkoord. Zie vraag 185.
146 Overeenkomst Blz. 4 Paragraaf/ eis/ Artikel 2.5	
V	Kunt u ermee instemmen om onze algemene voorwaarden aanvullend van toepassing te verklaren? Uw algemene voorwaarden zijn algemeen van aard, terwijl onze algemene voorwaarden specifiek voor onze dienstverlening zijn opgesteld. Het is voor ons akkoord om onze algemene voorwaarden als laagst in rangorde op te nemen.
A	Niet akkoord.
147 Aanbestedingsleidraad Blz. 58 Paragraaf/ eis/ artikel Eis 39	
V	Graag aan deze eis toevoegen dat de gemeente Hilversum enkel gerechtigd is om de betaling van dat onderdeel van de factuur op te schorten waarover geen overeenstemming bestaat én dat de gemeente Hilversum zo snel mogelijk met de arbodienst hierover in gesprek zal gaan.
A	Dat is niet nodig. Dit is opgenomen in artikel 15.4 en 15.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.

148	Aanbestedingsleidraad Blz. 55 Paragraaf/ eis/ artikel Eis 29
V	Om u optimaal en integraal te adviseren en de dienstverlening voor u uit te voeren is het van belang dat wij gegevens van u ontvangen zoals ziek- en herstelmeldingen. Hierbij is het wenselijk dat voorafgaand een werknemersbestand van al uw werknemers met daarin bepaalde persoonsgegevens worden verstrekt (dit noemen wij positieve registratie). Dit werknemersbestand wordt voor u beheerd door een derde partij en u kunt deze aanleveren via een koppeling met uw HR-systeem of via het werkgeversportaal dat alleen voor u toegankelijk is. Zodra er een zorgvraag is (lees: er is sprake van een ziekmelding), dan meldt u de desbetreffende werknemer ziek en dan ontvangen wij van deze derde partij de juiste en noodzakelijke persoonsgegevens (conform AVG, in de volgende alinea volgt hierover meer uitleg). Het werkgeversportaal dan wel de koppeling wordt beheerd door een externe partner (in het licht van de gevraagde dienstverlening niet te beschouwen als een onderaannemer of derde partij) die de persoonsgegevens voor u beheert. Om die reden dient u met die partij een verwerkersovereenkomst af te sluiten. Voor het gebruik van het werkgeverportaal dan wel de koppeling sluiten wij als arbodienst wel met u een gebruiksrechtovereenkomst af. Toelichting werkwijze Conform de zienswijze van de Autoriteit Persoonsgegevens is het voor de arbodienst pas toegestaan om toegang te krijgen tot persoonsgegevens van uw werknemers na een concrete zorgvraag. Voorafgaand aan dat moment bestaat immers geen noodzaak. Indien sprake is van een ziekmelding dan hebben wij als arbodienst een zelfstandige wettelijke plicht om persoonsgegevens te verwerken op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg. Een verwerkersovereenkomst tussen u en ons als arbodienst is daarom niet aan de orde: vanaf het moment dat wij als arbodienst de beschikking krijgen over persoonsgegevens van uw medewerkers, zijn wij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens. Als gevolg van bovenstaande willen wij u graag de volgende vragen stellen: a. Is er met het oog op positieve registratie en de wijze waarop zij persoonsgegevens verwerken ruimte om na gunning met u te overleggen over de verwerkersovereenkomst met deze externe partner? Wij beschikken over een standaard verwerkersovereenkomst die goed aansluit bij deze situatie. Is het voor u akkoord om die te hanteren? b. Kunt u in het licht van bovenstaande daarom ook bevestigen dat we geen verwerkersovereenkomst afsluiten tussen u als opdrachtgever en wij als arbodienst? c. Is het mogelijk om na gunning met u te overleggen over het sluiten van een gebruiksrechtovereenkomst voor het werkgeverportaal (verzuimmanagement systeem) dan wel de koppeling?
A	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet hier de noodzaak niet van in.

149	Aanbestedingsleidraad Blz. 55 Paragraaf/ eis/ artikel Eis 26
V	Uit deze eis volgt dat spreekuren in beginsel plaatsvinden op uw locatie. De spreekkamer en wachtruimte dienen in dat geval wel aan een aantal eisen te voldoen zodat o.a. de privacy van uw medewerker is geborgd, maar ook de veiligheid van onze professional en de ter beschikking gestelde ruimte geschikt is voor het spreekuur. Kunt u bevestigen dat de ruimte aan de volgende eisen voldoet:- Voldoende daglicht/verlichting;- Goede bewegwijzering, zodat medewerkers weten waar zij naar toe moeten;- De ruimte is toegankelijk voor minder validen;- De wachtruimte is voldoende afgeschermd en bevindt zich in de nabijheid van de spreekkamer;- De spreekkamer bevat een instelbaar bureau en bureaustoel;- In de spreekkamer staan tenminste twee stoelen (voor de medewerker en eventueel begeleiding/partner);- De privacy van de medewerker is geborgd, hetgeen o.a. betekent dat het niet mogelijk is om van buitenaf de spreekkamer in te kijken (de ramen moeten voor inkijk afgesloten/afgeplakt zijn) en om gesprekken buiten de spreekkamer te volgen;- Er is sprake van een goede, veilige en stabiele (internet)verbinding; en - Onze professional kan bij agressie/calamiteiten snel vluchten.
A	Opdrachtgever zorgt voor een geschikte locatie.
150	Nvl 1 Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Vraag 86
V	Hoe verhoudt dit antwoord zich tot het antwoord op vraag 6? Kunt u bevestigen dat inzet van professionals onder taakdelegatie en supervisie zonder voorbehoud mogelijk is? Anders is het voor ons niet mogelijk om in te schrijven op uw aanbesteding.
A	Zie vraag 97.
151	NVI 1 Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Vraag 21
V	“De arbo-, vitaliteits- en verzuimadviseur is voorzitter en stelt de agenda op. Daar staan ten minste de volgende zaken op:” Wie is de arbo-, vitaliteits- en verzuimadviseur in dienst?
A	Wij zien niet in waarom het van belang is te weten wie de arbo-, vitaliteits- en verzuimadviseur is. Het volstaat ons inziens te weten dat de gemeente Hilversum iemand daarvoor in dienst heeft.
152	Aanbestedingsleidraad Blz. 57 Paragraaf/ eis/ artikel Eis 37
V	U vraagt klanttevredenheidsonderzoeken op verschillende niveaus. Wij bieden kosteloos de volgende standaard onderzoeken 1x per jaar: 1/ Werkgever: een overall landelijk onderzoek met standaard vragen. Wordt verzonden naar een centraal contactpersoon. 2/ Medewerkers: standaard vragen naar alle medewerkers die verzuimbegeleiding van langer dan 6 weken hebben gehad en van wie verzuim is afgesloten. Indien de standaard onderzoeken voor u niet voldoen, bent u dan bereid hiervoor extra maatwerkkosten te dragen? Zo ja waar kunnen wij die in dat geval opvoeren?
A	Opdrachtgever vraagt om een evaluatie door gebruikers over de dienstverlening van de opdrachtnemer. Deze dient standaard bij of na verzuimbegeleiding te worden afgenomen. zowel bij de leidinggevendenden, hr als werknemer. 1 en 2 voldoen hieraan volgens opdrachtgever, echter de evaluatie van 2 bij hr en leidinggevende mist. Dit zou dan moeten worden toegevoegd. Opdrachtnemer dient dit dan aan te geven in het prijzenblad.
153	Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 34
V	1/ Bent u akkoord dat in geval van de overdracht van een dossier naar een andere bedrijfsarts, dit altijd in samenspraak gaat met de huidige bedrijfsarts? 2/ Bent u akkoord dat na overdracht de andere bedrijfsarts de verzuimbegeleiding vanaf de locatie van opdrachtnemer of online/telefonisch uit voert?

A	1) Niet akkoord. Dit is een beslissing van Opdrachtgever. 2) Dat is akkoord.
154	Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 32 Rapportage
V	Bent u er zich ervan bewust dat bij negatieve registratie de mogelijkheden bij verdiepende rapportages op verschillende niveaus beperkt zijn?
A	Tot nu toe heeft Opdrachtgever altijd de gewenste rapportages kunnen opstellen op basis van deze manier van werken. We zien daarom geen reden om de eis aan te passen.
155	Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 29
V	1 /Kunt u bevestiging dat u HR systeem over een NVS verzuim koppeling beschikt? 2 / kunt u toelichten wat uw motivatie is om alleen verzuim berichten met opdrachtnemer uit te wisselen?
A	1) Dat kunnen wij bevestigen. 2) Dat vinden wij voldoende.
156	Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 27
V	Wij gaan ervan uit dat deze Eis 27 betrekking heeft op reguliere spreekuren gezien ook Eis 28. Eis 27 is dat een spreekuur met de bedrijfsarts binnen één week moet plaatsvinden. Deze eis is in de praktijk niet uitvoerbaar. Bij de verzuimbegeleiding of het werken vanaf klantlocatie werken wij respectievelijk met vaste, vooraf gereserveerde uren of met dagdelen van minimaal vier uur op locatie. Ook binnen deze structureel ingeplande capaciteit is een doorlooptijd van maximaal één week, behoudens incidentele spoedsituaties, niet realistisch. De gemiddelde doorlooptijd voor reguliere spreekuren op basis van vooraf gereserveerde uren of dagdelen is in de praktijk circa 15 dagen na de eerste ziekte dag. In spoedsituaties kunnen waar nodig spreekuren van andere medewerkers bij de vaste bedrijfsarts namelijk worden verschoven of wordt zo nodig een waarnemer ingezet. In uw beantwoording van NVI1, vraag 53, geeft u aan géén uren vooraf voor spoedspreekuren te willen reserveren. 1. Bent u wel bereid om voor de vaste reguliere spreekuren en de vaste dagdelen op locatie, te werken op basis van vooraf gereserveerde uren? Zonder dergelijke reservering kunnen wij de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende borgen of doorlooptijden garanderen en komt daarnaast ook de inzet van vaste professionals onder druk te staan. 2. Bent u bereid uw eis voor de doorlooptijd voor een regulier spreekuur te verruimen naar 15 dagen? Uw antwoord op deze vragen zijn voor ons een overweging om wel of geen offerte uit te brengen.
A	1. ja daartoe zijn we bereid. 2. nee
157	Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 26
V	1/ Betekent het spreekuur op één locatie in Hilversum dat medewerkers van Wijdmeren ook naar deze locatie gaan reizen voor hun spreekuren? 2/ Bent u akkoord dat in uitzonderingsgevallen waaronder ook ziekte van de vaste professional of ten behoeve van korte doorlooptijden bij spoedaanvragen, spreekuren ook telefonisch/online of op de spreekuurlocatie van de opdrachtnemer uitgevoerd worden?

A	1) medewerkers van Wijdmeren zullen in Hilversum gehuisvest worden, er is dus geen sprake van reizen naar vanaf locatie Wijdmeren. Hilversum heeft meerdere werklocaties. Het zal dus voorkomen dat medewerkers vanaf hun eigen locatie naar een andere locatie in Hilversum moeten reizen dan hun vaste locatie. Dat is onderdeel van het werk. 2) spoedaanvragen kunnen als het niet fysiek gepland kan worden ook via videobellen plaatsvinden.
158	Aanbestedingsleidraad Blz Paragraaf/ eis/ artikel Eis 25
V	De eis voor een vaste maximale reactietijd van 1 werkdag/ 8 uur is geen realistische weergave van de operationele werkelijkheid. Dit geldt ook wanneer er sprake is van vooraf ingekochte uren, gezien de structureel volle agenda's van de betrokken professionals alsmede hun inzet voor andere opdrachtgevers op andere momenten. Om de kwaliteit van de dienstverlening en werkbalans voor onze professionals te kunnen waarborgen, verzoeken wij u deze eis aan te passen naar een termijn van 2-3 werkdagen, waarbij uiteraard in spoedsituaties wel prioritering plaatsvindt om sneller te kunnen afstemmen. Bent u daartoe bereid?
A	Niet akkoord.
159	Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 20
V	Staat u open voor het ontwikkelen van een gezamenlijke providerboog, waarbij deels ook gebruik wordt gemaakt van interne en externe interventies van de opdrachtnemer ten behoeve van een multidisciplinaire en integrale aanpak bij verzuim en preventie?
A	Niet akkoord. Er is reeds een providerboog die naar tevredenheid wordt ingezet. de providerboog is wel een levend document. Als in de praktijk en door alle ontwikkelingen blijkt dat er een specialist mist of vervangen dient te worden dan kan dat aangepast worden. Opdrachtgever is hier verantwoordelijk voor en bepaalt wie aansluit. opdrachtnemer is vrij om suggesties te doen
160	Aanbestedingsleidraad Blz. 53 Paragraaf/ eis/ artikel Eis 13
V	1/ Hoe verhoud uw antwoord in NVI 1, vraag 62 (blz 12) zich tot deze eis 13? 2 / U vraagt de opdrachtnemer zich te conformeren aan uw verzuimprotocol. Uit het antwoord op vraag 62 maken wij op dat u open staat voor een voorstel dat afwijkt van uw verzuimprotocol. Kunt hiermee bevestigen dat eis 13 hiermee vervalt?
A	In het protocol staat de werkwijze met de huidige arbodienst omschreven. Het aanpassen van het protocol aan de werkwijze van de nieuwe opdrachtnemer is mogelijk mits deze aansluit bij de doelen, visie en uitgangspunten van Aanbestedende dienst.

161 Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 9	
V	In NVI 1 geeft u aan dat 1/ bij onvoorziene, acute afwezigheid binnen vijf werkdagen vervanging gewenst is (voorheen binnen 48 uur), en dat 2/ de kosten voor vervanging voor rekening van de opdrachtnemer komen. 1. Bij verzuimbegeleiding hechten wij grote waarde aan de vertrouwensrelatie tussen medewerker en vaste professionals. De vaste professional is bekend met u als werkgever en de dynamieken in uw organisatie. Het is derhalve bij acute afwezigheid, bijvoorbeeld door ziekte, ongebruikelijk en in de praktijk niet doelmatig om reeds na vijf werkdagen de spreekuren in te plannen bij een vervanger. Alleen in uitzonderingsgevallen, waarin spreekuren niet kunnen worden uitgesteld, kan binnen 5 werkdagen een waarnemer worden ingezet (hybride dienstverlening/op afstand). In eerste instantie vangen andere leden van het vaste team die bekend zijn met de organisatie en individuele casuïstiek (zoals taakgedelegeerde) de noodzakelijke spreekuren zo veel mogelijk op. In alle andere gevallen worden bij acute afwezigheid de spreekuren in overleg verplaatst tot na terugkeer van de vaste professional. In dat licht verzoeken wij u de eis voor vervanging binnen 5 dagen te laten vervallen dan wel bij te stellen zodat dit alleen voor spoedsituaties van toepassing is. Het handhaven van de huidige eis kan voor ons een overweging zijn om niet in te schrijven. 2. Opdrachtnemer levert ook bij waarneming diensten die doorbelast moeten kunnen worden. Bent u bereid uw eis voor kosteloze waarneming te herzien zodat wij hiervoor kosten in de offerte kunnen meenemen? Het niet kunnen doorbelasten van uren en kosten voor dienstverlening voor waarneming kan voor ons een overweging zijn om niet in te schrijven.
A	1. Akkoord. 2. De door de waarnemer gemaakte kosten mogen gefactureerd worden in plaats van de vaste bedrijfsarts (die vervangen wordt) overeenkomstig de overeengekomen tarieven.
162 Nvl 1 Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Vraag 66	
V	U geeft aan dat spreekuren ook tijdens vakanties moeten doorgaan. Kunt u dit nader toelichten? 1. Moeten alle waarnemende spreekuren fysiek op locatie plaatsvinden, of is het ook toegestaan deze via Teams of telefonisch te verzorgen? 2. Wenst u dat alle uren volledig worden waargenomen en bent u bereid hier vooraf afspraken over te maken en uren te reserveren? 3. Bij volledige waarneming van vakanties, vraagt u in principe om 52 weken dienstverlening wat ongebruikelijk is binnen de arbodienstverlening. Is 52 weken een correct uitgangspunt dat meegenomen moet worden in de offerte?
A	1. De spreekuren zijn bij voorkeur fysiek, maar mag ook middels videobellen. 2. Nee, niet alle uren hoeven volledig te worden waargenomen. Wel moet het mogelijk zijn om een medewerker binnen een week bij waarnemer in te plannen. 3. Nee, dat is niet correct. Zie vraag 103.
163 Aanbestedingsleidraad Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Eis 4	
V	Vraag In principe verzorgen wij alleen de verzuimbegeleiding gedurende de 1e twee jaar van het verzuim. Kunt u aangeven in welke gevallen u wilt dat de verzuimbegeleiding langer dan 2 jaar duurt?
A	Er zijn geen gevallen waarbij dat speelt. Het gaat om maximaal 2 jaar verzuimbegeleiding.

164	Nvl 1 Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Vraag 19
V	U geeft aan dat het geraamde budget voor arbodienstverlening voor de gemeente Hilversum gemiddeld €150.000 per jaar bedraagt. 1. Kunt u toelichten of dit budget uitsluitend betrekking heeft op uren voor verzuimbegeleiding, of dat hierin ook aansluitkosten, interventies, ondersteuning van leidinggevend en preventieve diensten zijn inbegrepen? 2. Wat wordt het geraamde budget per jaar inclusief de dienstverlening voor gemeente Wijdmeren c.q. kunt u hiervoor een indicatie geven?
A	1. Dit betreft ook abonnementskosten, verzuimanalyse, consulten bedrijfsarts/leidinggevende en SMT's. Het betreft geen interventies, trainingen, preventieve diensten. 2. De raming voor de dienstverlening na de fusie bedraagt € 200.000 per jaar.
165	Aanbestedingsleidraad Blz. 59 Paragraaf/ eis/ artikel 4.3.2 Kwalitatieve gunningscriteria
V	SMART geformuleerde afspraken met betrekking tot verzuimreductie, waaronder een concreet doel om het (ziekte)verzuim structureel te reduceren tot minder dan 5% binnen een periode van maximaal 2 jaar, rekening houdend met de aankomende samenvoeging. Dit bevat een onderbouwd plan van aanpak waarin u beschrijft hoe u deze doelstelling wilt realiseren. Committeert u zich aan de uitvoering van dit plan waar u als werkgever vanzelfsprekend ook een belangrijke rol in speelt en bijdrage aan levert?
A	Ja, uiteraard.
166	Aanbestedingsleidraad Blz. 25 Paragraaf/ eis/ artikel 4.3.2 Kwalitatieve Gunningcriteria
V	“De uitwerking van de gunningscriteria laat u ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt u aan uw Inschrijving, met als naam ‘4 – Uitwerking Gunningcriteria – naam Inschrijver’.” Kan hier worden volstaan met ondertekenen van de UEA en het tarievenblad?
A	Het ondertekenen van de uitwerking gunningscriteria is niet noodzakelijk. Dit wordt gedekt door ondertekening van bijlage 2 (Conformiteitenlijst en inschrijfformulier).
167	Aanbestedingsleidraad Blz. 25 Paragraaf/ eis/ artikel Tabel 3 - Overzicht in te dienen documenten
V	“12. Laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf” De jaarrekening bevat een verklaring van de accountant. Kunnen we hiermee volstaan als bewijsmiddel?
A	Een verklaring van de accountant volstaat.
168	Aanbestedingsleidraad Blz 19 Aanbestedingsleidraad 2.2 planning
V	Wij zijn van mening dat een persoonlijke toelichting op onze offerte u aanzienlijke meerwaarde biedt. Dit stelt u nog meer in staat om een weloverwogen besluit te nemen, doordat we eventuele onduidelijkheden gezamenlijk kunnen bespreken en toelichten. Bovendien bevordert een dergelijk gesprek de transparantie en draagt het bij aan een maximale vergelijkbaarheid van de ingediende offertes. Bent u bereid een offerte bespreking op te nemen in de aanbestedingsprocedure?
A	Niet akkoord.

169 Aanbestedingsleidraad Blz. 14 Paragraaf/ eis/ artikel 1.3.6 Buiten scope				
V	“De hierin opgenomen diensten vallen buiten de scope van deze Opdracht (met uitzondering van de arbodienst).” 1/ Om direct te kunnen acteren op psychische klachten, maakt snelle en proactieve inzet van preventieve en curatieve interventies, standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Kunt u zich vinden in deze werkwijze en kunnen wij de kosten hiervoor opnemen in de begroting? 2/ Als gecertificeerde arbodienst werken en adviseren wij werkgevers vanuit de arbobeleidscyclus met de RI&E als belangrijke basis. Indien u kiest voor een gecertificeerde arbodienst kiest u in principe voor de Vangnet regeling waarbij wij u helpen bij het uitvoeren van uw wettelijke zorgtaken; bent u voornemens deze taken exclusief bij de opdrachtnemer te beleggen (op offerte basis) zoals RI&E en PAGO / PMO ?			
A	1. Deze kunt u opnemen op het tabblad " Overige kosten". Zie ook vraag 179. 2. De kosten voor een verzuimanalyse en de RI&E zijn opgenomen op het tabblad "Overige kosten". De kosten voor de PAGO zijn hier niet opgenomen. Deze zijn te veel afhankelijk van de uitkomsten van de RI&E. Partijen zullen hier na gunning afspraken over maken.			
170 Aanbestedingsleidraad Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel 1.3.4 Verzuimcijfer				
V	“Het verzuimcijfer van Wijdmeren kwam over de periode van januari tot en met mei van dit jaar op 7,1%. Over 2024 was het verzuimcijfer 9,1%.” Vanwaar de grote fluctuaties in het verzuimcijfer? Wat is de meldingsfrequentie over 2024 van de gemeente Wijdmeren?			
A	Dit kwam doordat een aantal langdurig zieken zijn afgesloten en/of uit dienst zijn gegaan. De meldingsfrequentie is 0,84.			
171 Aanbestedingsleidraad Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel 1.3.4 Verzuimcijfer				
V	1 / Hoe verhoudt het verzuim over de eerste vijf maanden van 2025 zich tot de eerste vijf maanden van 2024? 2 / Wat zijn de voornaamste verzuimoorzaken bij langdurig verzuim?			
A		Jan-Mei 2024	Jan-Mei 2025	
	Wijdmeren	9,8%	7,1 %	
	Hilversum	5,2%	7,1 %	
172 Aanbestedingsleidraad Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel 1.3.3 Uitgangspunten verzuimbegeleiding Arbodienstverlening				
V	“Terugkeer naar eigen werk is uitgangspunt, waar nodig is dit tijdelijk passend werk om te komen tot duurzaam herstel.” 1/ Heeft u inzicht in alternatieve taken en of werkzaamheden voor passend werk? 2 / U geeft aan samen te werken met interne en externe specialisten binnen uw eigen providerboog. - Kunt u aangeven welke externe specialisten dit betreft en welke intern? - Vanuit onze visie op een integrale en multidisciplinaire aanpak bij verzuim en preventie en korte lijnen met de medische professionals, zetten wij voor ondersteuning en interventies bij opdrachtgevers een vast team van eigen specialisten in die bij ons ook in vaste dienst zijn. Ziet u meerwaarde in een dergelijke aanpak en bent u bereid (deels) hiervoor gebruik te maken van de onze providerboog? Bijvoorbeeld voor inzet van een arbeidsdeskundige of bedrijfspsycholoog?			

A	1. Ten dele. Opdrachtgever ontwikkelt op dit moment een klussenbank om vraag en aanbod voor re-integratie en 1e spoor klussen te matchen, daarnaast heeft leidinggevende taak om passend werk te zoeken/creëren. 2. zie bijlage J. Wanneer het interne specialisten betreft staat aangegeven dat zij onder de organisatie Hilversum vallen. Zie ook vraag 159
173	Aanbestedingsleidraad Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel 1.3.3 Uitgangspunten verzuimbegeleiding Arbodienstverlening
V	“De HRM-adviseur en arbodienst (bedrijfsarts, verzuimadviseurs of soortgelijke functies) adviseren de leidinggevende en waar nodig de medewerker om verzuim te voorkomen en zo voorspoedig mogelijk te herstellen en duurzaam hersteld te blijven.” Voor het trainen en coachen van leidinggevendenden kunt u gebruik maken van een inzetbaarheidscoach die de leidinggevende verder helpt te ontwikkelen in zijn rol als casemanager zonder zich te bemoeien met de verzuimbegeleiding en re-integratie zelf en daarnaast de leidinggevende ook helpt bij de aanpak om de duurzame inzetbaarheid binnen de teams te bevorderen. Staat u open voor deze vorm van ondersteuning en zo ja, kunnen wij de kosten hiervoor opnemen op het prijzenblad?
A	Het is aan opdrachtnemer om een voorstel te doen. Dit is onderdeel van de gunningscriteria. De kosten kunnen worden opgenomen op tabblad "open begroting casus" indien Inschrijver van mening is dat dit onderdeel dient te zijn van de aanpak. Zo niet dan dient Inschrijver deze kosten op te nemen op het tabblad "Overige kosten". Zie ook vraag 179 (44).
174	Aanbestedingsleidraad Blz. 11 Paragraaf/ eis/ artikel 1.3.2 Visie op verzuim
V	Binnen een aantal teams waar het verzuim hoog is, is er een pilot met re-integratie- en verzuimcoach die de leidinggevende in zijn rol als casemanager ondersteunt.” 1 / Is deze bij u in dienst of huurt u deze in? 2 / Hoe verhoudt zich de rol van deze coach ten opzichte van de huidige HR rol.
A	1. Deze wordt ingehuurd. 2. HR geeft algemeen advies. De re-integratie- en verzuimcoach (rvc) ondersteunt veel dichter op de casus, sluit aan bij gesprekken, stuurt intensiever, heeft meer kennis en expertise in huis. HR en rvc werken wel samen en stemmen af.
175	Aanbestedingsleidraad Blz. 10 Algemeen
V	1. Welke bijdragen verwacht u van de opdrachtnemer bij het versterken van kennis en handelingsvaardigheid van de leidinggevende bij de aanpak en grip op verzuim en voor preventie? 2. En welke bijdrage verwacht u bij de aanpak voor het bevorderen van zelfregie voor duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van de medewerker Is in dat geval bij vraag 1 en 2, rekening mee gehouden met het budget/ of heeft u aanvullend budget beschikbaar?
A	Het is aan opdrachtnemer om een voorstel te doen. Dit is onderdeel van de gunningscriteria. De kosten kunnen worden opgenomen op tabblad "Overige kosten". Zie ook vraag 179 (44).
176	Aanbestedingsleidraad Blz 10 Algemeen
V	Welke rol speelt HR bij het ondersteunen van leidinggevende in de rol als casemanager en bij preventie van verzuim? Wat is uw visie op de rol van HR ?
A	zie 174.

177	Bijlage 3 – Invulformulier tarieven
V	Eis 1: Het tarief dient integraal (“all-in”) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen etc.). Uw Inschrijving bevat tevens de van toepassing zijnde Btw-tarieven. De Aanbestedende dienst accepteert geen overschrijdingen achteraf. A: Wij merken op dat de benodigde inzet binnen re-integratietrajecten sterk afhankelijk is van factoren buiten de directe invloed van ons als arbodienst, zoals de mate van medewerking van werkgever en werknemer. Een all-in tarief legt het financiële risico naar onze mening volledig bij ons als opdrachtnemer, terwijl het proces grotendeels door derden en wordt beïnvloed. B: Daarnaast is het voor ons niet mogelijk om bovenstaande te vertalen naar een prijs gebaseerd op de door u opgegeven casus. Dit omdat de casus zich beperkt tot een verzuimgeval. Het is voor ons niet mogelijk om voor deze casus te bepalen hoeveel uren bijvoorbeeld nodig zijn voor de verschillende in te zetten professionals, advies, preventieve dienstverlening, training, etc. Naar aanleiding van vragen door andere belangstellende partijen over de door u gehanteerde prijsmethodiek krijgen wij de indruk dat de door u gehanteerde methodiek niet duidelijk is en daarmee in strijd kan zijn met het transparantiebeginsel. Wij verzoeken u derhalve om uw prijsmethodiek en tarievenblad te herzien naar een combinatie van een basistarief en variabele componenten, zodat het risico tussen partijen evenwichtiger verdeeld wordt en de tarieven aansluiten op de uit te voeren dienstverlening. Bijvoorbeeld: • Aansluittarief voor administratie, planning, verzuimbegeleiding • Uren professionals: (bedrijfs)arts, taakgedelegeerde, arbeids- en organisatiedeskundige, bedrijfsmaatschappelijk werk, etc. • RI&E • PMO • PAGO • Rapportages • Implementatiekosten • Koppelingskosten Kunt u zich daarin vinden?
A	Het invulformulier is aangepast. Zie ook de toelichtingen elders in deze nota.
178	Bijlage 3 – Invulformulier tarieven
V	U vraagt om een open begroting op basis van een casus. Weegt u de aanpak zoals opgenomen in de open begroting mee en zo ja hoe? Hoe zorgt u voor een gelijke beoordeling van de inschrijvers?
A	Voor de open begroting dient u uit te gaan van de beschreven werkwijze in de uitwerking van de gunningscriteria. Dit moet ook blijken uit de toelichting. In de open begroting voor de casus hoeft u geen kosten op te nemen voor diensten die in de providerboog zijn opgenomen. Dit geldt bijvoorbeeld voor een arbeidskundig onderzoek en tweede spoorreintegratie.
179	NvI 44, 45, 50, 71
V	U verwijst bij deze vragen naar AO2 zonder de gestelde vragen daadwerkelijk te beantwoorden. In het kader van transparantie verzoeken wij u de vragen alsnog concreet en helder te beantwoorden en niet te verwijzen. Kunt u daar alsnog voor zorgen?
A	Zie hieronder.

179 A: Vraag 44	
V	U vraagt een totaalprijs uit op basis van een open calculatie. Dit nodigt inschrijvers niet uit om extra professionals op te voeren omdat die er aan bijdragen dat de inschrijfprijs daarmee hoger wordt. Denk aan de inzet van preventieve ondersteuning, training van medewerkers, strategisch advies op basis van data-analyse, etc. Inschrijvers zullen zich beperken tot de verzuimbegeleiding en minimale gevraagde inzet. Realiseert gemeente Hilversum zich dat een open calculatie, in tegenstelling tot een fictief prijzenblad, niet tot een gewenste beschrijving van de dienstverlening kan leiden?
A	Op het tabblad "open begroting casus" dienen alle voor de casus in te zetten professionals opgenomen te worden. Dit is van belang voor de vergelijking van de inschrijfprijzen. Op het tabblad "overige kosten" dienen de tarieven voor de genoemde professionals te worden ingevuld ten behoeve van de verzuimanalyse en de RI&E. Lager in dezelfde kolom dienen de tarieven voor professionals opgenomen te worden die niet in de open begroting terugkomen, maar die Inschrijver vanuit zijn werkwijze zoals beschreven in de uitwerking van de gunningscriteria wel verwacht in te zetten. De keuze van specialisten is aan de Inschrijver. Deze tarieven zijn alleen ter informatie en worden niet meegewogen in de prijsbeoordeling. Hier hoeven alleen uurtarieven ingevuld te worden.
179 B: Vraag 45	
V	U vraagt naar een verpleegkundige. Bedoelt én eist u hiermee een BIG geregistreerde professional?
A	We vragen niet expliciet om een verpleegkundige maar indien Inschrijver die wil inzetten, dient deze BIG geregistreerd te zijn.
179 C: Vraag 50	
V	U wenst een all-in tarief. Hoe bedoelt u dit? De open calculatie telt op tot een totaal som die een weergave is van de te verwachten inzet. De daadwerkelijke inzet, en daarmee investering, kan uiteindelijk dan afwijken. Een all-in tarief gebaseerd op een vaste investering per medewerker per jaar biedt u wel de zekerheid dat het totaalbedrag voor het gehele jaar vaststaat. Graag toelichting op het principe all-in.
A	Zie vraag 180.
179 D: Vraag 71	
V	Het prijzenblad komt niet overeen met onze manier van factureren en ook niet met de huidige werkwijze. Inschrijver werkt met een basisabonnement per medewerker per jaar, waarin de vaste, ondersteunende activiteiten zijn opgenomen. De overige verrichtingen (activiteiten zoals bijvoorbeeld spreekuren) factureren we maandelijks achteraf. Overleggen factureren we op uurbasis. Dit is voor beide partijen een eerlijkere en transparante manier van facturen die past bij het gewenste partnerschap. U betaalt dan alleen voor datgene wat u krijgt en wij leveren alleen datgene waarvoor wij betaald krijgen. Het sluit ook beter aan bij uw ambitie om binnen een aantal jaren het verzuim te reduceren. Deze verzuimreductie zorgt namelijk dan ook voor minder kosten. Voorafgaand aan elk contractjaar kunnen we een indicatie geven van de investering en u gedurende het contractjaar informeren over de uitnutting hiervan. Bent u bereid het prijzenblad hierop aan te passen, zodat Inschrijver het basisabonnement kan opnemen in de prijslijst alsmede de prijzen per verrichting en ook de uurtarieven van de professionals?
A	De kosten voor een basisabonnement kunnen op het invulformulier tarieven worden opgenomen. De tarieven voor overige professionals kunt u opnemen op tabblad "overige kosten".

180	Nvl 1 Eis 1 + overeenkomst, art. 4.2
V	In eis 1 lezen wij dat u een all-in tarief wenst. In de conceptovereenkomst (art. 4.1) staat dat opdrachtnemer achteraf het werkelijk aantal bestede uren in rekening brengt. Hoe verhouden zich deze eisen en voorwaarden zich tot elkaar?
A	De uurtarieven dienen all-in te zijn. Dat betekent dat daarin inbegrepen moeten zitten bijvoorbeeld de kosten van administratie, overhead, materiaal, verzekeringspremies, belastingen en heffingen. Enkele in eis 1 genoemde onderdelen zullen expliciet apart mogen worden gefactureerd. Dat geldt bijvoorbeeld voor reiskosten en overleggen. Uiteindelijk mogen de werkelijke bestede uren gefactureerd.
181	Locatie spreekuur
V	Aanbestedingsleidraad Art.nr 4.2.3Eis 26In eis 26 geeft u aan dat de bedrijfsarts spreekuur dient te houden in een daarvoor geschikte locatie van de gemeente Hilversum. In de Nota van Inlichtingen geeft u aan dat er geen spreekuur plaats kan vinden op de locatie van geïnteresseerde. Verwacht u dat het risico voor het niet vullen van de spreekuurtijd bij u op locatie voor risico van opdrachtnemer is?
A	Nee, dat risico is voor rekening van Opdrachtnemer.
182	Reactietijd Aanbestedingsleidraad Art.nr. 4.2.3 Eis 25
V	Onze binnendienst hanteert een reactietijd van uiterlijk twee werkdagen. Wij vragen u nogmaals om hiermee akkoord te gaan. Bent u daartoe bereid?
A	Niet akkoord.
183	No show Aanbestedingsleidraad Art.nr. 4.2.3 Eis 23
V	Wij geven al onze klanten 48 uur om kosteloos het spreekuur te kunnen annuleren. Wij hebben systeemtechnisch ook geen mogelijkheid om 24 uur in te regelen. Daarom vragen we u nogmaals de eis te wijzigen van 24 uur naar 48 uur, bent u daartoe bereid?
A	Niet akkoord.
184	Aansprakelijkheid Conceptovereenkomst Art.nr. 14.1
V	Bent u bereid aan artikel 14.1 toe te voegen: Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis?
A	Dat is akkoord.
185	Aansprakelijkheid Conceptovereenkomst Art.nr. 14.1
V	Bent u bereid het genoemde bedrag in de Conceptovereenkomst artikel 14.1 te verlagen naar €2.000.000 per gebeurtenis?
A	Dat is akkoord.
186	Vrijwaring Algemene inkoopvoorwaarden Art.nr. 13.7, 16.5, 16.6 en 16.7
V	Wij kunnen akkoord gaan met een onbeperkte vrijwaring voor artikel 13.7 en 16.7. Voor artikel 16.5 en 16.6 dient deze beperkt te worden om in te kunnen schrijven. Onbeperkte vrijwaring is niet verzekeraar en daardoor is het financiële risico voor opdrachtnemer disproportioneel. Wij kunnen wel akkoord gaan met 16.5 en 16.6 op voorwaarde dat de vrijwaring is beperkt tot claims die het gevolg zijn van een toerekenbare fout of onrechtmatige daad van ons en tot het genoemde maximumbedrag in de aansprakelijkheidsbepaling. Gaat u hiermee akkoord?

A	Ten aanzien van 16.5: Niet akkoord. Het gaat om aanspraken van derden ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer. Dit impliceert dat het gaat om schade waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is. Bovendien moet artikel 16.5 in samenhang met artikel 16.1 gelezen worden. Het moet gaan om toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen. Ten aanzien van 16.6: Niet akkoord. Dit artikel heeft betrekking op de uitvoering van de overeenkomst door Contractant. Wanneer hierdoor een strafrechtelijke boete of bestuursrechtelijke sanctie wordt opgelegd dan wordt verwacht dat Contractant, als veroorzaker hiervan, de gemeente vrijwaart.
---	--