
Verslag marktconsultatie

Arbodienstverlening t.b.v. het Kadaster

ten behoeve van:
Directie P&O

2Agree-kenmerk	A25-104133
Versie:	1.0

1. Inleiding

Het Kadaster heeft via TenderNed een marktconsultatiedocument gepubliceerd, met de titel “Marktconsultatie Arbodienstverlening ten behoeve van het Kadaster” en TenderNed-kenmerk TN527811. Daarbij is de markt gevraagd om schriftelijk input te leveren op het marktconsultatiedocument, met als deadline 28-05-2025 voor 10.00 uur.

Middels dit document vindt u geanonimiseerd de hoofdlijnen van de verkregen input. Commercieel vertrouwelijke informatie en/of informatie welke het onderscheidende vermogen van deelnemers weergeeft wordt niet gedeeld in dit verslag.

In totaal hebben negen marktpartijen deelgenomen aan de eerste vragenronde van deze marktconsultatie, vervolgens zijn er nog aanvullende vragen gesteld ter verduidelijking over de (basis) dienstverlening van arbdienstverlening en MVO.

2. Doel van de marktconsultatie

Behoefte

Het Kadaster is op zoek naar een marktpartij welke de dienstverlening op het gebied van “Arbodienstverlening” ten behoeve van het Kadaster verzorgt.

Doelstelling

De doelstelling van deze marktconsultatie is om, voorafgaand aan een mogelijke (Europese) aanbestedingsprocedure (geheel vrijblijvend) met volledige openbaarheid en zonder verplichtingen, de markt te consulteren over een aantal belangrijke aspecten van de hieronder omschreven behoefte en inzicht te verschaffen in de kenmerken en mogelijke bijzonderheden van de marktpartijen die mogelijke oplossingen/ producten kunnen bieden voor de aanwezige behoefte.

Deze inzichten worden gebruikt om de invulling van een mogelijke vervolgstap te organiseren. De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in de aanbestedingsdocumenten, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie.

3. Openbaarheid marktconsultatie

De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is voor zowel het Kadaster als de marktpartijen geheel vrijblijvend. De resultaten voortvloeiend uit de marktconsultatie zijn vastgelegd in dit openbare anonieme verslag. Dit verslag wordt ter afsluiting van deze marktconsultatie en als bijlage bij de mogelijke aanbesteding op het TenderNed gepubliceerd.

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie die door de marktpartijen dan wel het Kadaster is verstrekt in de marktconsultatie. Daarnaast is het van belang te weten dat informatie uit deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later in het kader van een mogelijke aanbesteding wordt verstrekt.

4. Verslag

Hieronder volgt op hoofdlijnen het overall beeld welke het Kadaster heeft verkregen middels de marktconsultatie.

Ontwikkelingen in de markt

1. **Er is een tekort aan bedrijfsartsen. Hoe zorgt u ervoor dat u in een krappe markt, en gezien de door ons gewenste landelijke dekking, wel aan de vraag naar bedrijfsartsen kunt voldoen voor het Kadaster?**

Het tekort aan bedrijfsartsen wordt erkend en is onder de aandacht bij de arbodienstverleners. Arbodienstverleners lossen dit o.a. op door het (zelf) opleiden van basisartsen tot bedrijfsarts, het aantrekken van zij-instromers door te werken met AIOS/ANIOS, verpleegkundigen en praktijkondersteuners. Tevens worden er multidisciplinaire teams samengesteld. Daarnaast wordt er gebruikt gemaakt van taakdelegatie, triage-instrumenten en digitalisering om de inzet van bedrijfsartsen efficiënter te organiseren en reisbewegingen te reduceren.

2. **Artificial intelligence, business intelligence en business analytics spelen een steeds grotere rol. Hoe speelt u daarop in? Wat zou naar uw mening een goede manier zijn om dit in een aanbesteding op te nemen.**

Artificial intelligence, business intelligence en business analytics bieden steeds meer mogelijkheden, zoals het voorspellen van de duur van verzuim en het verbeteren van besluitvorming. De verwachting is dat deze technologieën in de toekomst een nog grotere rol gaan spelen. Hier speelt data gedreven werken en het gebruik van rapportages een belangrijke rol in.

Arbodienstverlening

3. **Wat is voor de arbodienstverlener van belang om de samenwerking met leidinggevenden, HR professionals, manager HRM en contractmanager van het Kadaster op vorm te geven? (Denk aan wie, hoe, hoe vaak enz.)**

Voor een effectieve samenwerking tussen de arbodienstverlener en het Kadaster is het van belang dat er duidelijke afspraken worden vastgelegd (bijvoorbeeld in een SLA). Heldere (korte) communicatielijnen en wederzijds vertrouwen vormen de basis. Structureel en periodiek overleg met leidinggevenden, HR-professionals, de manager HR(M) en de contractmanager is essentieel om verwachtingen af te stemmen, knelpunten tijdig te signaleren en gezamenlijk te sturen op het gewenste resultaat.

4. **4. Onder basisdienstverlening verstaan wij verzuimbegeleiding conform de Wet Verbetering Poortwachter door bedrijfsartsen (of praktijkondersteuners van de bedrijfsartsen) en de daarbij behorende tijdige administratie en informatie-uitwisseling. Welke (verschillende soorten) expertise kunt u, naast uw basisdienstverlening, inzetten voor het Kadaster? Graag in onderstaand overzicht aangeven met "ja" :**

Overall is "Ja" op beantwoord.

5. **Welke mogelijke constructies zijn er voor het uitvragen van deze aanbesteding? Bijvoorbeeld één hoofdleverancier die alle diensten aanbiedt, of voor elke dienst een aparte leverancier contracteren? Zijn er andere constructies mogelijk die hierboven nog niet zijn benoemd?**

Voor het uitvragen van deze aanbesteding zijn verschillende constructies mogelijk:

- Een hoofdleverancier die alle diensten levert heeft de voorkeur, vanwege overzicht, consistentie en eenvoud in aansturing;
- Een alternatief is het contracteren van aparte leveranciers per dienst, wat meer maatwerk kan bieden maar ook complexiteit met zich meebrengt;
- Een derde optie is het inzetten van een netwerkorganisatie, waarbij één hoofdaannemer verantwoordelijk is en gebruikmaakt van een netwerk van gespecialiseerde partners. Deze constructie combineert centrale regie met flexibiliteit in uitvoering.

- 6. Het Kadaster heeft verschillende locaties waar de dienstverlening benodigd is, tevens wordt er van verschillende disciplines gebruik gemaakt. Hoe borgt u dat er uniform wordt gewerkt en de kwaliteit hoog is van de gehele dienstverlening.**

Om uniformiteit en hoge kwaliteit in de arbodienstverlening te borgen, is een eenduidige werkwijze essentieel. Dit kan onder andere worden bereikt door het inzetten van een centrale accountmanager, landelijke dekking met vervangingsgarantie en het werken met multidisciplinaire teams. Alle betrokken partijen geven aan dat zij aan deze voorwaarden kunnen voldoen, wat vertrouwen geeft in een consistente en professionele uitvoering.

- 7. Gezien de grote vraag naar psychologische hulpverlening en lange wachttijden vraagt het Kadaster zich af of dit ook onder de basisdienstverlening kan vallen? En welke gevolgen heeft dit voor de prijs/ abonnementsvorm?**

De grote vraag naar psychologische hulpverlening wordt erkend door de betrokken arbodienstverleners. Indien een arbodienstverlener deze zorg binnen de basisdienstverlening aanbiedt, kan dit bijdragen aan snellere ondersteuning en minder wachttijd. Wel heeft dit invloed op de abonnementsvorm: het opnemen van psychologische hulp in het basispakket zal leiden tot een hogere abonnementsprijs, afhankelijk van de omvang en beschikbaarheid van de dienstverlening.

Kostenopbouw (prijscomponenten en meerkosten) en facturatie

- 8. Welke in de markt gangbare prijscomponenten ziet u bij voorkeur terug op het prijzenblad om een correcte inschrijving voor het Kadaster te kunnen doen? En in welke vorm (stuksprizen, abonnementen etc.)? En waarom kiest u voor deze structuur?**

Terugkerende antwoorden die gegeven zijn:

- Vaste prijs per werknemer per jaar voor de basisdienstverlening, wat zorgt voor voorspelbaarheid in kosten;
- Uurtarieven voor professionals/experts: zoals bedrijfsartsen, psychologen of arbeidsdeskundigen (voor inzet op maat);
- Implementatiekosten: eenmalige kosten voor opstart en inrichting van de dienstverlening;
- Optionele dienstverlening: apart gespecificeerd, zodat arbodienstverlener naar eigen keuze kan indienen en het Kadaster gericht keuzes kan maken.

- 9. Op welke manier wilt u de extra diensten factureren? Zijn er nog andere kosten waar we rekening mee moeten houden?**

Twee opties die meermaals terugkwamen in de antwoorden:

- Op offertebasis;
- Of elke maand de extra kosten factureren (zonder voorafgaand een offerte te sturen en de factuur controleerbaar te maken).

- 10. Hoe zijn de uurtarieven en de inzet van deze extra diensten te controleren bij facturatie?**

Extra diensten kunnen controleerbaar gemaakt worden middels geaccordeerde offertes of door bijlagen bij de facturen toe te voegen (onherleidbaar aan personen).

- 11. Hoe gaat u om met facturatie van BTW vrijgestelde diensten en wat is nodig is om dat goed in te regelen?**

Voor de facturatie van BTW-vrijgestelde diensten worden verschillende werkwijzen toegepast. Sommige arbodienstverleners berekenen standaard BTW, terwijl anderen werken met specifieke BTW-codes of over een systeem beschikken wat automatisch ingeregeld kan worden. De gekozen werkwijze is afhankelijk van de onderlinge afspraken en de mogelijkheden van de arbodienstverlener.

Overig

12. Hoe organiseert u uw bereikbaarheid op werkdagen? Denk hierbij aan responsetijd, vervanging bij uitval of afwezigheid etc.

De bereikbaarheid op werkdagen wordt georganiseerd via een vast aanspreekpunt dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is. Reacties worden in de meeste gevallen binnen 24 uur gegeven. Bij uitval of afwezigheid is er een vaste achtervang of vervanger geregeld om continuïteit te waarborgen.

13. Het Kadaster gaat werken met AFAS. Hoeveel tijd is noodzakelijk voor implementatie en wat hebt u daarvoor nodig?

Drie tot vier maanden. Rekening mee houden dat dit een intensief traject is waarin veel afstemming vereist is voor een samenwerking.

14. Wanneer is de opdracht van het Kadaster een interessante opdracht voor uw organisatie om in te schrijven?

De opdracht is interessant voor arbodienstverleners wanneer er ruimte is voor samenwerking op basis van partnerschap, maatwerk en taakdelegatie. Organisaties willen actief bijdragen aan het versterken van de verzuimaanpak, inclusief coaching van leidinggevenden, inzet van casemanagement en preventie. Een gedeelde visie op verzuim, flexibiliteit in werkwijze, en invloed op de uitvoering zijn essentieel. Daarnaast wordt waarde gehecht aan kwaliteit boven prijs, en aan een beoordelingsmethodiek die dit ondersteunt. Een open houding van het Kadaster richting innovatie en gezamenlijke doelstellingen is daarbij bepalend.

Naar aanleiding van de gegeven antwoorden heeft het Kadaster drie vervolgvragen gesteld aan de betrokken partijen, hier hebben zes dienstverleners op geantwoord.

1. Hoe gaat u om met facturatie bij trajecten waar een offerte voor is opgesteld en geaccordeerd, welke halverwege worden afgebroken?

De antwoorden laten zien dat de aanpak per arbodienstverlener verschilt en vaak afhankelijk is van de gemaakte afspraken. Sommigen geven aan dat de facturatie rechtstreeks via de leverancier loopt en dat bij een vroegtijdige beëindiging de voorwaarden van die leverancier bepalend zijn. Andere arbodienstverleners hanteren de regel dat de volledige offerte wordt gefactureerd, maar bekijken per situatie of coulance mogelijk is, bijvoorbeeld bij overmacht of onvoorziene omstandigheden. Over het algemeen staat maatwerk en open communicatie centraal, waarbij gezocht wordt naar een redelijke en passende oplossing voor alle betrokken partijen.

2. Welke diensten maken in uw optiek deel uit van de basisdienstverlening?

Basisdienstverlening omvat in hoofdlijnen:

- **Verzuimbegeleiding:** door een multidisciplinair team (bedrijfsarts, praktijkondersteuner, casemanager, verpleegkundige, bedrijfsmaatschappelijk werker), inclusief spreekuren (fysiek, online of telefonisch) en begeleiding gedurende de eerste 104 weken verzuim.
- **Rapportages en analyses:** kwartaalrapportages, jaarrapportage, evaluaties van het plan van aanpak, en ondersteuning bij het maken van SMART-afspraken.
- **Administratie en backoffice:** beheer van verzuimmeldingen, HR-koppelingen, klantportalen, klachtenprocedures, digitale facturatie en archivering van medische dossiers.
- **Preventie en advies:** preventieve spreekuren, inzet van interventies, Quickscan of duurzaam inzetbaarheidsprofiel, en advies over arbeidsdeskundig onderzoek bij langdurig verzuim.
- **Relatiebeheer:** vaste aanspreekpunten, overleg met HR en OR (meestal 2 keer per jaar), strategisch overleg op directieniveau en klant-/relatiegesprekken.
- **Ondersteunende tools:** gebruik van verzuimduurvoorspellers, dashboards (zoals Power BI), vragenlijsten voor medewerker en leidinggevende en toegang tot providerboog-netwerken.
- **Extra diensten:** Webinars, nieuwsbrieven, tevredenheidsonderzoeken na herstel en incidentmeldingen (indien van toepassing).

Kostenstructuur

- Vaak wordt een abonnementstarief per medewerker per jaar gehanteerd, waarin alle reguliere diensten zijn inbegrepen. In sommige gevallen worden specifieke verrichtingen, zoals inzet van de bedrijfsarts of extra overleg, apart gefactureerd.

3. Welke onderdelen zijn bij u inbegrepen in het abonnement?

In het abonnement zijn doorgaans de volgende onderdelen inbegrepen:

- Reguliere verzuimbegeleiding: consulten, casemanagerbegeleiding, medisch secretariaat, SMT-overleggen, taken conform RIV (UWV), en kwartaalrapportages inclusief SMART-afspraken.
- Deskundigeninzet: bedrijfsarts, BIG-geregistreeerde verpleegkundige, accountmanager en backoffice/relatiebeheer.
- Digitale voorzieningen: verzuimportalen voor leidinggevenden/medewerkers, online uitvraag en verzuimduurvoorspeller, HR-koppelingen en dashboards (bijv. Power BI).
- Overleggen en evaluaties: relatiegesprekken (2x per jaar), OR-overleg, kwartaal- en jaarrapportages, evaluaties plan van aanpak.
- Multidisciplinair team (waar van toepassing): praktijkondersteuner bedrijfsarts, maatschappelijk werker en toegang tot een netwerk van interventiespecialisten.
- Preventie en advies: preventieve spreekuren, duurzaam inzetbaarheidsprofiel en advies arbeidsdeskundig onderzoek.
- Administratie en backoffice: ziek- en herstelmeldingen, klantteamondersteuning, digitale facturatie, archivering medische dossiers en klachtenprocedure.
- Extra's: Webinars, podcasts, klantbijeenkomsten, tevredenheidsonderzoek na herstel en ondersteuning bij incidentmeldingen.

Opmerking: inzet van bedrijfsarts of specialistische interventies wordt vaak aanvullend per verrichting gefactureerd.

Ten slotte is er nog een vraag gesteld in het kader van MVO, acht partijen hebben hier een antwoord op ingediend.

1. Welke mogelijkheden ziet uw organisatie om criteria op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen op te nemen binnen een aanbesteding voor arbodienstverlening. Heeft u ervaring met MVO-criteria die op een werkbare manier in de uitvoering van de dienstverlening kunnen worden gehanteerd. Kunt u eventueel een voorbeeld geven?

- **Social Return on Investment (SROI) en inclusiviteit**

Een van de meest concrete instrumenten is het opnemen van SROI-verplichtingen, bijvoorbeeld door middel van een percentage van de aanneemsom. Daarbij is het wel van belang om oog te hebben voor de uitvoerbaarheid en de zogenaamde “dubbele claims”: het moet duidelijk zijn welk resultaat aan welke opdrachtgever kan worden toegeschreven.

- **Certificeringen als waarborg voor kwaliteit en duurzaamheid**

Het hanteren van erkende certificeringen kan dienen als objectieve maatstaf om MVO te toetsen. Denk hierbij aan ISO 14001, ISO 26000, de MVO-prestatieladder, EcoVadis-beoordelingen of de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). Deze instrumenten bieden niet alleen transparantie, maar stimuleren leveranciers ook om structureel te werken aan verbeteringen op het gebied van duurzaamheid, arbeidsomstandigheden en sociale verantwoordelijkheid.

- **Eisen rondom MVO-beleid en duurzame bedrijfsvoering**

Een andere mogelijkheid is om in de aanbesteding een eigen MVO-beleid of concrete duurzaamheidsmaatregelen als contracteis op te nemen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het gebruik van een duurzaam wagenpark (elektrisch of hybride voertuigen);
- Stimuleren van reizen met het openbaar vervoer of fiets, in plaats van met de auto;
- Kiezen voor duurzame kantoorlocaties (energiezuinig, met groene certificeringen zoals BREEAM of WELL);
- Toepassen van circulair inkopen, bijvoorbeeld bij kantoorinrichting en facilitaire diensten.

Door dergelijke eisen op te nemen, kan een aanbestedende dienst stimuleren dat duurzaamheid niet alleen in beleid wordt genoemd, maar ook zichtbaar terugkomt in de dagelijkse praktijk van de arbodienstverlener.