

Nota van Inlichtingen

Behorende bij de Europese openbare procedure van de aanbesteding 'Raamovereenkomst ondersteuning eigenrisicodragerschap ZW, WW en WIA-WGA'

Kenmerk: K011246

Datum	17-2-2026
Aantal vragen:	26

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen, behorende bij de Europese openbare procedure van de aanbesteding 'Raamovereenkomst ondersteuning eigenrisicodragerschap ZW, WW en WIA-WGA' d.d. 23-01-2026, met kenmerk: K011246', bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst. Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure verstrekken.

Aanvullingen vanuit de aanbestedende dienst

Bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen vindt u een nieuwe versie van het inschrijfbiljet.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op de aanbestedingsdocumenten. Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met de informatie, gegeven in de aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Vragen en antwoorden

Nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend doc. 2.1 - algemeen 8	Mogelijkheid tot uitvraag van kwalificaties. Wat bedoelt u precies hiermee? Bedoelt u dat de casemanagers werkend aan de WW dossiers een bepaalde certificering moeten hebben? Zo ja, welke certificeringen bedoelt u dan?	De aanbestedende dienst bedoelt voor ZW/WW/WGA de certificering ROV/CROV of RCM.
2	Beschrijvend doc. 2.1 - portal 31	Managementinformatie moet te allen tijde beschikbaar zijn d.m.v. het genereren van een overzicht uit het systeem: Merendeel van de gevraagde informatie is 24/7 op te halen uit ons dashboard. Een aantal onderdelen zijn niet te genereren via het dashboard, maar kunnen wij wel periodiek aanleveren. Is dit voor Gemeente Altena akkoord?	Het is voor de aanbestedende dienst op dit moment onduidelijk welke onderdelen van de gevraagde managementinformatie niet via het dashboard te genereren zijn en slechts periodiek kunnen worden aangeleverd. Wij verzoeken u daarom nader te specificeren welke informatie 24/7 beschikbaar is via het dashboard en welke onderdelen dit niet betreft. Daarbij geldt dat de volgende onderdelen in ieder geval een minimale vereiste vormen: activiteiten, trends, slagingspercentage, inzet van de providerboog, inzicht in bezwaarprocedures, voortgang en prognoses. Indien nodig wordt dit betrokken bij de tweede Nota van Inlichtingen

3	Bijlage 9 Casus presentatie	Punt 3: Een kosten- en risicobeoordeling: inschatting van directe en materiële kosten (kort overzicht), belangrijkste risico's en welke beheersmaatregelen worden getroffen om de financiële en juridische risico's voor de gemeente te beperken; Bovenstaande is voor ons niet voldoende om hierop te presenteren. Onze vraag aan u is, wat bedoelt u precies? Bovenstaande is erg algemeen, op welke risico's etc. doelt u?	De aanbestedende dienst verwacht van de inschrijver dat deze zelf de risico's kan inschatten. Juist door dit niet voor te schrijven biedt de aanbestedende dienst de ruimte aan de inschrijver om zijn eigen kennis en expertise te laten zien.
4	Beschrijvend doc. Casus presentatie	De inschrijver verzorgt een mondelinge presentatie waarin hij zijn aanpak toelicht aan de hand van een door de gemeente verstrekte praktijkcasus inzake de ondersteuning van het eigenrisicodragerschap Ziektewet (ZW), Werkloosheidswet (WW) en WIA-WGA. De casus is opgenomen in Bijlage 9: Casus Casuspresentatie. De presentatie mag worden ondersteund met presentatiemateriaal (bijvoorbeeld PowerPoint of PDF). Het gebruikte materiaal wordt niet vooraf ingediend en maakt geen onderdeel uit van de schriftelijke inschrijving. Bij de inschrijving op Tendered vraagt u K2 te beantwoorden. Kunt u aangeven wat u hierbij van ons verwacht?	Een mondelinge toelichting op het plan van aanpak van de meegezonden casus. Bij inschrijving worden voor K2 geen documenten verwacht.
5	Beschrijvend doc. Casus presentatie	De Presentatie moet gegeven worden door de medewerkers die daadwerkelijk betrokken zijn bij de dossiers. Wanneer kunnen we deze uitnodiging uiterlijk verwachten?	Deze uitnodiging zal volgen rond 16 maart 2026.
6	Beschrijvend doc. 3.2.3 facturatie	Uw eis voor een verzamelfactuur 1x per maand; Verzamelfactuur vanuit uitvoerder kan op de uitvoering. Er kan geen verzamelfactuur zijn waarop de schadelast ook staat. Als we dit dus niet in 1 verzamelfactuur kunnen aanbieden, vindt u dan dat we niet kunnen inschrijven?	Voor de aanbestedende dienst mag de uitvoering van de verzuimbegeleiding op 1 verzamelfactuur en uitkeringslasten per geval apart.
7	Beschrijvend doc. 2.1 - Wensen	Gemeente Altena vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. De wens is dat de inschrijver activiteiten conform de richtlijnen van SROI ontplooit. Kunt u specifieker zijn over bovenstaande? Bijv. Heeft een een samenwerkingspartner of kunnen er na gunning nadere afspraken gemaakt worden?	We hebben geen samenwerkingspartner. Aanbestedende dienst is graag geïnformeerd over de mogelijkheden.

8	Beschrijvend doc. 2.1 - portal 24	De applicatie moet alle opgeslagen data, inclusief gebruikersgegevens, transacties en configuraties, kosteloos beschikbaar stellen voor ontsluiting via een moderne API. Hiervoor geldt voor ons dezelfde vraag als voor vraag over portal 18. Is dit voor Gemeente Altena akkoord?	De eisen inzake een API-koppeling komen te vervallen. Een API hoeft niet beschikbaar te zijn. Toegang tot de portal waarin de gevraagde informatie inzichtelijk is, volstaat.
9	Beschrijvend doc. 2.1 - portal 29	Portaal voor de werknemer: We hebben een portaal voor de werknemer waar hij/zij de uitkeringsspecificaties kan downloaden in inzien. Voor de voortgangsrapportages en uitnodigingen etc. ontvangt de werknemer deze per mail. Is dit akkoord voor Gemeente Altena?	Het is overzichtelijker als alles gebundeld is op 1 plaats. 1 medewerkersdossier in het portaal waar alles te raadplegen is.
10	Beschrijvend doc. 2.1 - portal 18	U vraagt een API koppeling die 24 uur per dag bereikbaar moet zijn. Wij vragen ons af waarop de gemeente middels een API zou willen koppelen met ons? We hebben het niet over verzuim maar over ziek uit dienst ZW/ WGA en WW met ca 14 dossiers op jaarbasis. Wij zorgen niet voor een API koppeling tussen gemeente en uitvoerder. Kunt u deze eis laten vervallen?	De eisen inzake een API-koppeling komen te vervallen. Een API hoeft niet beschikbaar te zijn. Toegang tot de portal waarin de gevraagde informatie inzichtelijk is, volstaat.
11	Beschrijvend doc. 2.1 - portal 16	Wij hebben geen digitale portal waarin u alle gevraagde gegevens in een oog opslag kunt zien. We leveren wel voor deze onderwerpen op verschillende manieren rapportages aan en een PowerBI toegang voor de ZW en WGA. Is dit voldoende voor de Gemeente Altena?	Gemeente Altena stelt als eis dat de gevraagd informatie via één digitale portal toegankelijk en inzichtelijk is. Het aanleveren van losse rapportages en gedeeltelijke Power BI-toegang volstaat daarom niet.
12	Beschrijvend document	Heeft de Gemeente Altena op dit moment een bestaand ZW, WW + WIA-WGA beleid? Zo ja kunt u aangeven hoe u dit ingevuld heeft?	Nee, geen concreet beleid. We zijn ERD, hetgeen betekent dat we verantwoordelijk zijn voor onze (ex) werknemers die in de WW, ZW of WGA komen. De begeleiding besteden we uit aan een externe partij.

13	"Beschrijvend document Punt 4"	De Gemeente Altena vraagt om een inschrijver die verplicht is een sluitende (dossier) administratie te voeren, waarbij de opdrachtgever volledig wordt ontzorgd in administratieve handelingen. Gaat u akkoord voor de uitbetaling ZW met het aanleveren van een SEPA bestand waarna Gemeente Altena zelf de betalingen kan uitvoeren? Zo nee kunt u dan aangeven waarom dit niet werkbaar zou zijn?	In de huidige situatie draagt de opdrachtnemer zorg voor het uitbetalen van de uitkeringen en deze partij stuurt ons een bestand met te verrichten betaling aan opdrachtnemer. De aanbestedende dienst wenst deze manier te continueren.
14	"Bijlage 3 AIV Artikel 6.1"	Begrijpt de gemeente dat Inschrijver een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting levert in die zin dat de gemeente als (ex)-werkgever zelf verantwoordelijk blijft voor de naleving van wettelijke verplichtingen?	Ja, de aanbestedende dienst begrijpt dat inschrijver in dit kader een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting. Wel wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze zich maximaal inzet om de schadelast te beperken. De gemeente blijft als (ex)-werkgever verantwoordelijk voor de naleving van wettelijke verplichtingen.
15	Bijlage 3 AIV Artikel 11.1	Begrijpt de gemeente dat Inschrijver een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting levert in die zin dat de gemeente als (ex)-werkgever zelf verantwoordelijk blijft voor de naleving van wettelijke verplichtingen? Waarbij Inschrijver geen fatale termijn tot nakoming aangaat in haar dienstverlening	De aanbestedende dienst begrijpt dat inschrijver in algemene zin een inspanningsverplichting levert en dat de gemeente als (ex)-werkgever verantwoordelijk blijft voor naleving van wettelijke verplichtingen. Dit laat echter onverlet dat de SLA-eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen (eis 16) ongewijzigd blijven en dat de daarin opgenomen termijnen als fatale termijnen gelden.
16	Bijlage 3 AIV Artikel 23	Voor de inzet bij de dienstverlening van Inschrijver schakelt Inschrijver bij tijd en wijlen ZZP'ers in. Het is voor Inschrijver ondoenlijk om voor inschakeling van een ZZP'er te voldoen aan de verplichting uit artikel 23. Is de gemeente ermee akkoord dat deze verplichting niet geldt voor door Inschrijver ingeschakelde collega's in loondienst dan wel ZZP basis? Vanzelfsprekend zal Inschrijver zorgdragen voor mensen met de juiste kwalificaties en kennis.	Zoals gesteld in eis 12 van het Programma van Eisen; <i>Inschrijver stelt vaste gekwalificeerde casemanagers aan als contactpersoon voor de WW, ZW en WGA-dossiers en zorgt voor adequate vervanging en overdracht bij afwezigheid van de betreffende casemanager.</i> Hiermee geeft de aanbestedende dienst dat de inzet van ZZP'ers niet wenselijk is.
17	"Bijlage 10 Privacy - Security checklist A4"	Gemeente Altena eist een instelbaar en afdwingbaar wachtwoordbeleid, ten minste wachtwoordlengte van 14 tekens en afdwingen van cijfers, hoofdletters, kleine letters en overige tekens [BIO2: 5.17.03]. Bent u akkoord dat dit niet mogelijk is bij het gebruik van een SSO mogelijkheid?	Dit klopt. Indien gebruik wordt gemaakt van een SSO-oplossing, is het wachtwoordbeleid van Gemeente Altena zelf van toepassing

18	"Bijlage 10 Privacy - Security checklist A7"	"Gemeente Altena eist dat wachtwoorden worden opgeslagen als salted hash (niet cleartext). We kunnen een optie bieden met Keycloak. Daar worden wachtwoorden met een encryptie opgeslagen die als key het wachtwoord zelf gebruikt. Hierdoor is het alleen mogelijk om het wachtwoord te zien als je het wachtwoord zelf ook weet. Dat is een stuk veiliger dan salted hash. Kunt u akkoord gaan met een Keycloak oplossing?"	De aanbestedende dienst gaat akkoord met een Keycloak oplossing.
19	"Bijlage 10 Privacy - Security checklist B9"	Gemeente Altena eist dat na het opheffen van een gebruiker worden de bestanden, mailbox etc. nog 3 maanden bewaard en daarna gewist. [BIO2: 5.18]. Kunt u aangeven wie hier gezien wordt als 'gebruiker?. Wanneer 'gebruiker' gezien wordt als functioneel beheerder, dan klopt dit inderdaad. Wordt 'gebruiker' echter gezien als een werknemer van Gemeente Altena die in dit verzuimsysteem is opgenomen (middels de koppeling via de interface), dan heeft de inschrijver zich te houden aan de wettelijke bewaartermijnen omtrent medische data.	De aanbestedende dienst bedoelt hier de medewerker die gebruik maakt en toegang heeft tot de applicatie.
20	"Bijlage 10 Privacy - Security checklist C1"	Gemeente Altena eist dat logginggegevens aan een centrale loggingserver kunnen worden geleverd [BIO2: 8.16.01]. Ons is niet geheel duidelijk wat er met deze vraag bedoeld wordt. Wordt hier bedoeld of inschrijver de loggegevens (SIEM) kunnen delen met een centrale loggingserver van Gemeente Altena? Of wordt hiermee bedoeld dat inschrijver intern een centrale logging (SIEM) server heeft?	De gemeente Altena heeft een eigen SIEM SOC, dus het gaat om een eventuele logbron.
21	"Bijlage 10 Privacy - Security checklist F10"	Gemeente Altena eist dat Functionele applicatie-updates en de consequenties voor gebruikers worden ten minste 3 maanden voorafgaand aan de inwerkingtreding gemeld [BIO2: geen maatregel meer]. Kan inschrijver ervan uit gaan dat u met (BIO2 geen maatregel) bedoelt dat dit niet niet meer van toepassing is?	Deze eis blijft van toepassing. Updates en de gevolgen voor gebruikers moeten minimaal drie maanden vooraf worden aangekondigd.
22	"Bijlage 14 Privacy - Security checklist F10"	De gemeente Altena eist dat inschrijver middelen ter beschikkingstelt om productiedata te anonimiseren voor (acceptatie-)testdoeleinden [BIO2: geen maatregel meer]. Kan inschrijver ervan uit gaan dat u met (BIO2 geen maatregel) bedoelt dat dit niet niet meer van toepassing is?	Deze eis blijft van toepassing. Het anonimiseren van productiedata voor testdoeleinden dient door inschrijver te worden ondersteund

23	Aantallen	U geeft in de tabel op pagina 8 de instroomaantallen weer. Zijn dit steeds de nieuwe instromers van dat kalenderjaar of zijn dit in een bepaald kalenderjaar de cumulatieve aantallen? Voorbeeld WGA: zijn er in 2025 totaal 9 instromers (1+3+5) of zijn er in 2025 5 te begeleiden instromers?	Dit zijn cumulatieve aantallen.
24	inschrijfblad - facturatie	U vraagt een jaarprijs per casus WW/ZW/WGA. Kunnen we ervan uitgaan dat de facturatie per casus kan plaatsvinden op het moment van de start van de betreffende begeleiding? Dan worden namelijk al aanzienlijke kosten gemaakt. En dat de 2e factuur voor de betreffende casus dus een jaar later kan worden verstuurd mits de persoon nog in de begeleiding is?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat de aantallen genoemd op het inschrijfbiljet een indicatie betreffen, maar dit weerspiegelt niet hoe de inschrijver wenst te factureren of het prijsmodel is. Uit de marktconsultatie is gebleken dat sommige aanbieders per casus factureren en andere per maand. Met het opvragen van een prijs per jaar wenst de aanbestedende dienst een goede vergelijking te kunnen maken.
25	inschrijfbiljet	U geeft in het inschrijfbiljet aan dat er "evt. overige kosten" kunnen worden gedeclareerd. Waar moeten we dan aan denken? Want in de leidraad wordt aangegeven dat er geen overige kosten kunnen worden gedeclareerd.	In het inschrijfbiljet is ten onrechte 'overige kosten' opgenomen. Met deze Nota van Inlichtingen publiceert de aanbestedende dienst een nieuw inschrijfbiljet, waarin dit is aangepast. Hiermee is het inschrijfbiljet in lijn met het beschrijvend document.

26	Inschrijfbiljet	U wenst een vast all-in jaartarief per casus: wij gaan ervan uit dat dit 1 totaal tarief is. Dus inclusief bijvoorbeeld arbeidsdeskundige onderzoeken, inzet van artsen, 2e/3e spoortrajecten, juridische kosten, bijzondere interventies etc. etc.	<p>Voor de vergelijkbaarheid van inschrijvingen definieert de aanbestedende dienst een 'reguliere casus' als volgt: een dossier dat wordt behandeld conform de wettelijke procesgang (ZW/WW/WGA) en de in hoofdstuk 2.1 (Eisen) beschreven dienstverlening, met inzet van standaard casemanagement, reguliere afstemming met betrokken professionals (zoals bedrijfsarts en arbeidsdeskundige), gebruikelijke dossier- en rapportageverplichtingen en – waar aan de orde – bezwaar/beroep binnen de standaardscope.</p> <p>De onderstaande activiteiten worden gezien als regulier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - standaard casemanagement en dossiervorming; - reguliere overlegmomenten met (ex-)werknemer, opdrachtgever en ketenpartners; - verwerking van ziek-/herstelmeldingen en UWV-correspondentie; - toetsing van UWV-beslissingen en eenvoudige herbeoordelingsaanvragen; - standaard periodieke rapportages en KPI-monitoring; - bezwaar/beroep binnen de standaardscope (korte, niet-complexe zaken zonder inzet van externe advocaat). <p>De onderstaande activiteiten worden niet als regulier beschouwd</p> <ul style="list-style-type: none"> a) intensieve of langdurige tweede-spoortrajecten; b) specialistische interventies uit de providerboog (bijv. intensieve psychologische trajecten, job coaching met hoge frequentie, uitgebreide arbeidsdeskundige onderzoeken buiten de standaardbehoefte); c) complexe juridische procedures (uitgebreid bezwaar/beroep, beroepschrift met zitting en inzet externe advocaat); d) bijzondere medische expertises/contra-expertises; e) kostbare scholing/omscholing of maatwerk-outplacement.
----	-----------------	---	---

Bijlagen

Bijlage A Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet Raamovereenkomst ondersteuning eigenrisicodragerschap ZW, WW en WIA-WGA Nv11

Overige aanpassingen en verduidelijkingen

n.v.t.

Indien er naar aanleiding van bovenstaande informatie nog vragen zijn, of antwoorden verder verduidelijkt dienen te worden, dan zien wij deze graag tegemoet in de tweede vragenronde. De termijn voor het stellen van vragen sluit:

Dinsdag 24 februari 2026 om 9:45 uur