

Algemene informatie

Aanbesteding: Externe arbodienstverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Zwolle
Referentie: 25.Z.147
Toelichting:
Nota van inlichtingen 2 gepubliceerd op 19-3-2026.

Aangepaste en toegevoegde documenten:

- 1. Beschrijvend document Externe arbodienstverlening - Nvl 2
- Bijlage VI - Prijzenblad Externe arbodienstverlening - Nvl 2
- Bijlage VII - Programma van Eisen Externe arbodienstverlening - Nvl 2
- Bijlage IX - Overeenkomst Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken Externe arbodienstverlening - Nvl 2
- Bijlage VIII - Concept Dienstverleningsovereenkomst - Nvl 2

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
82 1.2 inhoud en omvang van de opdracht

Vraag:

U geeft aan dat de aanbesteding bestaat uit 3 dienstverleningen waaronder bedrijfsmaatschappelijk werk. Is het voor u noodzakelijk dat dit een bedrijfsmaatschappelijk werker is met achtergrond 'bedrijfsmaatschappelijk werk' als opleiding of mag dit ook een Arbo verpleegkundige zijn of een toegepaste psycholoog?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Zie ook PvE, 1.9, profieleisen 1 en 2 Bedrijfsmaatschappelijk werker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr. **Onderwerp:**
83 Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 38

Vraag:

Kunt u aangeven welke diensten en activiteiten standaard zijn inbegrepen in het genoemde abonnementstarief per medewerker per maand?

Antwoord:

Het abonnementstarief per medewerker per maand omvat alle procesmatige, coördinerende en

administratieve activiteiten zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE), waaronder dossierbeheer, verzuimregistratie, termijnbewaking, afstemming en communicatie met opdrachtgever en overige betrokkenen en ook de algemene regie op verzuimdossiers. De directe, inhoudelijke inzet van de bedrijfsarts, taakgedelegeerde en bedrijfsmaatschappelijk werker (zoals consulten, spreekuren, medische advisering en interventies), maakt geen onderdeel uit van het abonnementstarief en wordt separaat vergoed op basis van de in het prijzenblad opgenomen uurtarieven. Het PvE is leidend voor de inhoud en afbakening van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 40

Vraag:

Om een level playingfield te garanderen verzoeken wij u eveneens van de zittende leverancier te verwachten dat zij (fictieve) implementatiekosten en overdrachtskosten voor dossiers opvoeren die marktconform en reëel zijn. En daarop toe te zien.

Antwoord:

De huidige leverancier neemt, indien deze inschrijft, onder dezelfde voorwaarden deel aan de aanbesteding als overige inschrijvers.

Alle inschrijvers dienen hun inschrijving op te stellen conform het Programma van Eisen, waaronder de activiteiten zoals opgenomen in PvE paragraaf 1.5 en 1.11. Het is de verantwoordelijkheid van iedere inschrijver om alle kosten die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de opdracht, waaronder implementatie- en overdrachtskosten, in de aangeboden tarieven te verwerken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 38

Vraag:

In het antwoord op onze eerdere vraag geeft de aanbestedende dienst aan dat de fictieve uren in de cellen E6, E7 en E8 zijn vastgesteld door vermenigvuldiging met 52 weken en dat dit de fictieve uren per jaar betreft. Wij constateren echter dat deze fictieve jaaruren leiden tot een zeer hoge structurele inzet van arboprofessionals per jaar, die moeilijk te rijmen lijkt met zowel de aard van de raamovereenkomst als met het maximale plafondbedrag van € 1.900.000 over de volledige contractduur van zes jaar.

Daarnaast merken wij op dat een vermenigvuldiging van de genoemde uren per maand met 12 in plaats van 52 zou resulteren in een aanzienlijk realistischer jaarvolume, dat beter aansluit bij het genoemde financiële plafond en de gebruikelijke inzet binnen vergelijkbare arbodienstverleningscontracten.

Wij verzoeken u dan ook met klem het Prijzenblad op bovenstaande te controleren en te bevestigen of deze ureninschatting daadwerkelijk representatief en proportioneel is bedoeld voor de beoordeling van de inschrijvingen.

Antwoord:

De tekst in het prijzenblad is aangepast. De fictieve aantallen zijn o.b.v. basis van een looptijd van 4 jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 37

Vraag:

U heeft als bijlage toch geen verwerkersovereenkomst overlegd?

Indien dit correct is, dan verzoeken wij u alsnog deze eis conform ons verzoek in Nv11 aan te passen.

Antwoord:

Dit is correct. De eis is aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 34

Vraag:

U geeft aan het eens te zijn met onze lezing van deze eis. Tegelijkertijd is de tekst in de 'aangepaste eis' dezelfde als in de oorspronkelijke versie. Wij verzoeken u de eis te wijzigen in: "OpdrachtGEVER is verantwoordelijk...".

Antwoord:

Dit is correct, de eis is aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 33

Vraag:

Binnen de Wet verbetering poortwachter hebben wij verplichtingen en de werkgever ook. In deze hebben wij vanuit die wet slechts een adviserende rol. Wij verzoeken u dan ook uw zienswijze hierover te heroverwegen.

Antwoord:

De eis is aangepast. De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij de uitvoering van het verzuim- en re-integratieproces conform de Wet verbetering poortwachter. De opdrachtnemer verzorgt dossiercontroles en procesbegeleiding, signaleert tijdig risico's en adviseert over maatregelen gericht op een volledig re-integratiedossier en het beperken van het risico op een loonsanctie.

De wettelijke verantwoordelijkheid voor het naleven van de verplichtingen uit de Wet verbetering poortwachter en de beoordeling daarvan door het UWV blijft te allen tijde bij de opdrachtgever als werkgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 31

Vraag:

Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen - zinnige zorg op het juiste moment - en het feit dat een bedrijfsarts/taakgedelegeerde vaak meerdere klanten op diverse locaties bedient, dragen wij er graag zorg voor dat er altijd binnen 2 werkdagen contact wordt opgenomen. De vaste medewerker van het serviceteam zorgt er dan voor dat de juiste persoon uit het team wordt aangehaakt, afhankelijk van vraag en situatie. En uiteraard zo snel als noodzakelijk is. Is dat voor u acceptabel?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 29

Vraag:

Wij begrijpen uw standpunt niet. Zowel voor opdrachtgever als opdrachtnemer geeft dit een

onvoldoende transparant beeld en onvoldoende inzicht in daadwerkelijk bestede tijd. Wat is de reden dat u hiermee niet akkoord gaat?

Antwoord:

Dit is akkoord. De eis is aangepast. Alle gevraagde uurtarieven worden afgerekend in tijdseenheden van 5 minuten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 27

Vraag:

Met "dit" doelen wij op hetgeen in genoemde eis geformuleerd is, namelijk "De bedrijfsarts stelt jaarlijks in Q1 een jaarverslag op met analyse en adviezen en licht deze mondeling toe aan Opdrachtgever en de ondernemingsraad van Opdrachtgever (in een apart overleg)." Binnen onze dienstverlening verzorgt de A&O-deskundige zowel verslag als toelichting. Is dit voor u acceptabel?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Op dit moment wordt er nagedacht over een revisie op het Verzuim- en Arbobeleid, Mogelijk wil Aanbestedende dienst hier later nadere afspraken over maken met de Opdrachtnemer van Externe arbodienstverlening. Wanneer Aanbestedende dienst hier nadere afspraken over wil maken, zal dit in de uitvoer zijn. Voor de aanbestedingsfase gaat Aanbestedende dienst niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr. 92	Onderwerp: Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 26 en 32
	Vraag: Opdrachtnemer werkt datagedreven, dat wil zeggen met de inzet van een verzuimduurvoorspeller. Hiermee werken we niet volgens een standaard protocol maar wordt per dossier de juiste inzet op het juiste moment toegepast. Dit noemen we ook wel "zinnige zorg". Staat opdrachtgever hiervoor open?
	Antwoord: Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Op dit moment wordt er nagedacht over een revisie op het Verzuim- en Arbobeleid, Mogelijk wil Aanbestedende dienst hier later nadere afspraken over maken met de Opdrachtnemer van Externe arbodienstverlening. Wanneer Aanbestedende dienst hier nadere afspraken over wil maken, zal dit in de uitvoer zijn. Voor de aanbestedingsfase gaat Aanbestedende dienst niet akkoord.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 2
	Beantwoord op: 19 mrt 2026
	Percelen: P1 Externe arbodienstverlening
Ref.nr. 93	Onderwerp: Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 25
	Vraag: Indien u niet akkoord gaat om deze taken uit te laten voeren door een A&O-deskundige, dan verzoeken wij om zowel het opstellen van de jaarrapportage als de mondelinge toelichting aan de directie te laten uitvoeren door de bedrijfsarts in plaats van taakgedelegeerde. Kunt u daarmee akkoord gaan?
	Antwoord: Zie vraag en antwoord 91.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 2
	Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.
94

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 24

Vraag:

Wij werken zeer bewust met A(N)IOS in onze dienstverlening, om genoemde redenen in Nvl1 en om de schaarste in de markt te kunnen opvangen. We begrijpen niet goed wat u bedoelt met de impact die de inzet van een A(N)IOS heeft op uw bedrijfsvoering. Wat is hier uw zorg en wilt u uw standpunt heroverwegen?

Antwoord:

Niet akkoord. De voorgestelde wijziging heeft een te grote impact op de interne organisatie en het Programma van Eisen voor de arbodienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 20

Vraag:

Wij zien een samenwerking tussen ons als arbodienst en u als opdrachtgever als een partnership waarin we samen optrekken om uw doelstellingen op het gebied van inzetbaarheid te bereiken. Dat strookt ons inziens niet met een dergelijke eenzijdige opzegging. Is een tussentijdse ontbinding na 2 of 4 jaar vanuit de opdrachtnemer wel voor u bespreekbaar? Met uiteraard een opzegtermijn van bijvoorbeeld 6 maanden?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 19

Vraag:

Bij het stellen van onze vraag doelden wij op de wettelijke bewaarplicht van de bedrijfsartsen. Het is hen niet toegestaan documenten uit de medische dossiers aan u te overhandigen. Bent u zich hiervan bewust?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is zich bewust van de wettelijke bewaarplicht. Bij het retourneren van documenten wordt bijv. gedacht aan verzuimbeleid, arbobeleid en/of data uit PMO.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 16

Vraag:

Belangstellende begrijpt uw antwoord niet goed. U verwijst naar bijlage IX. In deze bijlage is Opdrachtnemer toch niet de verwerker, maar net als u de verwerkingsverantwoordelijke?

Antwoord:

Dit is correct. De tekst in de Dienstverleningsovereenkomst is aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 15

Vraag:

Kunt u uw antwoord nader toelichten, met welk deel bent u wel akkoord?

Antwoord:

Zie hiervoor vraag en antwoord nr. 6: "1. Aanbestedende dienst gaat akkoord met het bedrag van 3.000.000 euro per gebeurtenis te verlagen naar 2.000.000 euro per gebeurtenis. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de beperking tot maximaal twee gebeurtenissen op basis van de gegeven informatie. Het bedrag benoemd in de AIV 2022, art. 9.1 sub e is verlaagd en is nu € 2.000.000,- per gebeurtenis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 2

Vraag:

Wij voeren de verzuimbegeleiding uit binnen wet- en regelgeving. Die geeft ruimte om de probleemanalyse binnen 13 weken te maken of achterwege te laten, uiteraard met onderbouwing van de situatie. Dit is wettelijk geregeld en staat derhalve los van uw verzuimbeleid. Wij verzoeken u dan ook uw antwoord op deze vraag te heroverwegen en dit toe te staan.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Op dit moment wordt er nagedacht over een revisie op het Verzuim- en Arbobeleid, Mogelijk wil Aanbestedende dienst hier later nadere afspraken over maken met de Opdrachtnemer van Externe arbodienstverlening. Wanneer Aanbestedende dienst hier nadere afspraken over wil maken, zal dit in de uitvoer zijn. Voor de aanbestedingsfase gaat Aanbestedende dienst niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Aanvullende vraag antwoord op ref.nr. 1

Vraag:

Wij begrijpen uw antwoord op vraag 1 Nv1 niet helemaal.

1. Kunt u verduidelijken waarom u in 1.8 eis 7 een overleg met de directie vereist maar dit overleg niet in de overlegstructuur wenst op te nemen?

2. Of doelt u hier met name om de inzet van de A&O-adviseur (die de analyse uitvoert, de cijfers duidt en het gesprek met Opdrachtgever hierover voert)? Begrijpen wij goed uit uw antwoord dat u op dit moment niet open staat voor de inzet van een dergelijke adviseur voor de jaarrapportage, maar hier mogelijk in de uitvoer ruimte voor kan zijn?

Antwoord:

1. Het PvE is leidend.

2. Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage VIII - Concept dienstverleningsovereenkomst, art. 11.1

Vraag:

Belangstellende vermoed dat er begrippen door elkaar gehaald worden. Daar waar u eerst een "beroepsaansprakelijkheidsverzekering" "eist" van 2.500.000 (zeer ongebruikelijk) zou dit eerder in aanmerking komen voor een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. (zeer gebruikelijk). Voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is belangstellende gedekt voor 500.000 per gebeurtenis en

1.000.000 per jaar en onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering kent een dekking van 2.500.000 per gebeurtenis en 5.000.000 per jaar. Deelt u de mening dat deze dekking meer dan voldoende is voor deze aanbesteding?

Antwoord:

De opdrachtgever acht een beroepsaansprakelijkheidsverzekering passend gelet op de aard van de dienstverlening. De eis ten aanzien van de minimale dekking per gebeurtenis blijft daarom gehandhaafd.

Wel is de opdrachtgever bereid de eis ten aanzien van het aantal gebeurtenissen per verzekeringsjaar te laten vervallen. De minimale vereiste dekking bedraagt derhalve € 2.500.000 per gebeurtenis. Zie ook vraag en antwoord 98.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Bijlage VI Prijzenblad

Vraag:

U heeft het over een fictieve ureninschatting. Nadert deze inschatting de werkelijkheid op jaarbasis? Zo niet, kunt u dan aangeven hoeveel uren er op dit moment per jaar dan wel per maand per type professional afgenomen wordt?

Antwoord:

Zie hiervoor vraag en antwoord nr. 85.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

19 mrt 2026

Percelen:

P1 Externe arbodienstverlening