



Nota van Inlichtingen 1

Arbodienstverlening

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Datum: 11 september 2025

Kenmerk M.000734

De Nota van Inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden.

Deze Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend Document en de daarbij behorende bijlagen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Programma van eisen, Personeel & Professionaliteit, regel 12	Inschrijver werkt met een vast basis-klantteam bestaande uit een BIG-geregistreerde bedrijfsarts en/of arts of bedrijfsarts in opleiding onder supervisie van de bedrijfsarts. Staat u open voor deze werkwijze?	Ja, maar deze werkwijze heeft niet onze voorkeur
2	Programma van eisen, Rapportage & Evaluatie	U wilt de focus verleggen van verzuim naar duurzame inzetbaarheid. U zoekt een partij die bijdraagt aan de ambitie op het gebied van het beheersen/ de preventie van verzuim en het vergroten van de inzetbaarheid. Wij werken vanuit een integrale aanpak aan het realiseren van de visie op verzuim en duurzame inzetbaarheid van organisaties en medewerkers. Vast onderdeel van onze dienstverlening is een adviserende rol op het brede gebied van integraal gezondheidsmanagement door een A&O adviseur. Daar ligt ook onze kracht en toegevoegde waarde. Staat u hiervoor open en bent u bereid om hierin te investeren? Zo ja, kunt u voor de A&O adviseur ruimte opnemen in het prijzenblad?	Nee, vooralsnog past een integrale aanpak niet binnen het beschikbare budget. A&O opnemen in prijzenblad voor opdrachten naar behoefte/op aanvraag
3	Programma van eisen, Informatiesystemen & Beveiliging, regel 34	In het systeem dat wij u ter beschikking stellen heeft de medewerker op dit moment geen toegang tot verzuimdossiers. In de	Nee hier kunnen wij helaas niet mee instemmen.

		toekomst is dit wel mogelijk. Voor de termijn waarop dat mogelijk zal zijn, kunnen wij nog geen concrete toezegging voor doen. Kunt u hiermee instemmen?	
4	Bijlage 8	In het aanbestedingsdocument staat dat vooraf moet worden aangegeven hoeveel facturen per opdracht zullen worden verstuurd, alsmede de bijbehorende bedragen per factuur. Wij merken op dat dit in de praktijk niet altijd vooraf exact is te bepalen, bijvoorbeeld bij opdrachten op basis van nacalculatie of bij periodieke inzet van bedrijfsartsen/AVK, waarbij de inzet per maand kan variëren. Kunt u bevestigen dat het in dergelijke situaties mogelijk is om een opdracht te laten opstellen met een maximumbedrag, waarbinnen wij periodiek (bijvoorbeeld maandelijks) kunnen factureren?	Over de wijze van factureren kunnen we nadere afspraken maken.
5	PvE Paragraaf/ eis/ artikel Communicatie & Bereikbaarheid	We leveren terugkoppelingen vaak binnen 24 uur aan. Echter zijn er situaties waarbij gegevens van derden nodig zijn (zoals medische gegevens). Hierdoor is 24 uur niet altijd haalbaar. Kunt u deze eis daarom aanpassen naar maximaal 48 uur ?	Terugkoppeling in 90% binnen 24 uur. Uitzonderingen mogen langer duren (indien medische gegevens opgevraagd moeten worden red je ook niet in 48 uur)
6	Beschrijvend document Blz. 15 Paragraaf/ eis/ artikel 2.1.3	U geeft aan dat de uitnodigingsbrieven via een koppeling naar Inholland worden verstuurd. Opdrachtnemer	Per mail naar medewerker is akkoord. echter de werkgever/leidinggevende dient ook op de hoogte te zijn van de datum/tijd afspraak per koppeling naar HR2day

		verstuurt uitnodigingsbrieven uitsluitend per e-mail en per post rechtstreeks aan de medewerker. Bent u akkoord met deze werkwijze?	
7	Prijzenblad	Opdrachtnemer hanteert een integrale werkwijze, waarbij de inzet van de Adviseur Arbeid & Organisatie een essentieel onderdeel vormt. Kunt u deze functie kan worden toevoegen aan het prijzenblad, zodat deze dienstverlening expliciet wordt meegenomen in de beoordeling en uitvoering?	Niet akkoord, deze functie/ werkzaamheden zitten niet primair in de scope van de Opdracht.
8	Prijzenblad	Zijn de onderdelen die u op het prijzenblad heeft uitgevraagd de volledige scope van de dienstverlening die u van de opdrachtnemer wenst af te nemen, of voorziet u mogelijk aanvullende diensten buiten deze lijst?	Aanvullende diensten zijn niet uit te sluiten. In principe zijn de onderdelen zoals benoemd in het prijzenblad de scope van de Opdracht.
9	Beschrijvend document Blz. 15 Paragraaf/ eis/ artikel 2.1.3	Wordt het re-integratiedossier binnen uw organisatie bijgehouden in HR2day, of wenst u gebruik te maken van het werkgeversportaal van de opdrachtnemer voor dit doel?	Registratie HR2day is de basis, daarnaast is gebruik van werkgevers portaal afhankelijk van de mogelijkheden tot adequate koppeling, etc.
10	Bijlage 4 – Kengetallen verzuim	Is er een organogram beschikbaar van uw organisatie?	Het organogram staat beschreven in het beschrijvend document op pagina 5
11	Bijlage 4 – Kengetallen verzuim	Zijn er binnen uw organisatie kengetallen beschikbaar met betrekking tot verzuim, uitgesplitst per afdeling of locatie met aantal medewerkers? Deze informatie helpt ons om beter inzicht te krijgen in de huidige situatie	Nee, nu niet relevant gezien de aankomende organisatie herindeling domein > faculteiten

		en om onze dienstverlening hierop gericht en effectief af te stemmen.	
12	NVT	NVT	NVT
13	Bijlage 2, Vitaliteitsplan Blz. Paragraaf/ eis/ artikel 3.1	In de aanbestedingsdocumentatie geeft u aan dat de expertise van de arbodienst en bedrijfsarts uitsluitend wordt ingezet wanneer dit medisch gezien wenselijk of noodzakelijk is. Wij willen graag verifiëren of er binnen deze kaders ook ruimte is voor een bredere, preventieve aanpak. Vanuit onze visie zetten wij naast het curatieve/medische deel ook in op preventie en het de-medicaliseren van verzuim. Dit betekent dat wij vroegtijdig ondersteuning bieden om medische trajecten te voorkomen, bijvoorbeeld via inzet van onze arboverpleegkundige. Is deze werkwijze binnen uw uitgangspunten akkoord?	Het is ons onduidelijk wat de rol/taken/verantwoordelijkheden zijn van een Arbo verpleegkundige. Als dit duidelijk is kunnen wij misschien akkoord gaan mits deze werkwijze vooraf helder is voor iedereen.
14	PvE Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Prijs en facturatie	Wij hanteren voor jaarlijkse tariefaanpassing een gewogen indexeringsmethode zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), bestaande uit: • 50% van de loonindex Zorg & Welzijn • 50% van de index voor Accountancy,	Nee niet akkoord. Het enige alternatief voor de prijsindexering (naast de genoemde NZA prijsindexcijfer personele kosten zoals vermeld in het programma van eisen) is dat uurtarieven geïndexeerd mogen worden met de jaarmutatie van de tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) te vinden op CBS.nl. Overige (niet uur) tarieven mogen jaarlijks voor het eerst met ingang van 1 januari 2027, geïndexeerd worden conform de jaarmutatie Consumentenprijsindex (CPI) (2015=100) te vinden op CBS.nl. Tevens: Het vaststellen van het juiste indexcijfer gebeurt door het gemiddelde van de beschikbare 4 voorafgaande kwartalen of voorafgaande 12 maanden.

		Is deze wijze van indexeren voor u akkoord?	Bij afsluiten van de definitieve overeenkomst zal één van deze methoden vastgesteld worden.																				
15	PvE Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Consulten & Interventies	U geeft aan dat u fysieke consulten wenst in Noord-Holland, Zuid-Holland en Groningen. Bent u akkoord dat deze fysieke consulten plaatsvinden bij de opdrachtnemer op locatie in de betreffende provincie? Daarnaast vernemen wij graag hoeveel uur bedrijfsarts en hoeveel uur POB u op dit moment gemiddeld per locatie afneemt. Deze informatie helpt ons om een passende en realistische invulling van de dienstverlening te bieden.	Akkoord. Zie onderstaande tabel verdeling gebaseerd uit kengetallen uit het verleden van afgelopen contractperiode. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>bedrijfsarts (uren)</th><th>praktijk ondersteuner bedrijfsarts (uren)</th><th>aantal mdw</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Amsterdam</td><td>69%</td><td>54%</td><td>64%</td></tr> <tr> <td>Rotterdam</td><td>31%</td><td>46%</td><td>34%</td></tr> <tr> <td>Groningen</td><td>x</td><td>x</td><td>1%</td></tr> <tr> <td></td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>		bedrijfsarts (uren)	praktijk ondersteuner bedrijfsarts (uren)	aantal mdw	Amsterdam	69%	54%	64%	Rotterdam	31%	46%	34%	Groningen	x	x	1%		100%	100%	100%
	bedrijfsarts (uren)	praktijk ondersteuner bedrijfsarts (uren)	aantal mdw																				
Amsterdam	69%	54%	64%																				
Rotterdam	31%	46%	34%																				
Groningen	x	x	1%																				
	100%	100%	100%																				
16	PvE Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Consulten & Interventies	U geeft aan dat Groningen een gewenste locatie is voor het houden van spreekuren. Op uw website zien wij zeven hoofdlocaties, waarbij Groningen niet vermeld staat. Klopt het dat de locatie in Groningen ook onderdeel is van InHolland ?	Ja dat is correct. De opleiding Verloskunde is zowel in Groningen als in Amsterdam gevestigd en valt onder Hogeschool Inholland																				

17	PvE Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Personeel & Professionaliteit	In onze aanpak is de vaste accountmanager vanaf de start van het traject betrokken bij de opdrachtgever en fungeert hij of zij als centraal aanspreekpunt en coördinator gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. Ter ondersteuning zetten wij een vaste administratief medewerker in voor de planning van spreekuren en operationele werkzaamheden. Kunt u toelichten in hoeverre deze vorm van continuïteit en directe betrokkenheid vanaf de start aansluit bij uw wensen? Daarnaast zijn wij benieuwd hoe u aankijkt tegen deze werkwijze ten opzichte van modellen waarin het klantcontact in eerste instantie wordt belegd bij een andere functionaris, zoals bijvoorbeeld een bedrijfsadviseur, en pas later wordt overgedragen aan bijvoorbeeld een regiomanager. In hoeverre acht u het van belang dat de vaste contactpersoon gedurende het gehele traject zowel operationeel als strategisch-inhoudelijk betrokken blijft, zonder overdrachtmomenten?	1. Akkoord met de genoemde vorm van continuïteit en directe betrokkenheid vanaf de start. 2. Voorkeur voor een vast contactpersoon zonder overdrachtmomenten.
18	PvE Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Personeel & Professionaliteit	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat de inzet van minimaal twee vaste POB'ers gewenst	Vooralsnog niet akkoord. Het is ons niet duidelijk wat de rol/taken/verantwoordelijkheden van een Arbo verpleegkundige is.

		is. Uit kwaliteitsoogpunt uitsluitend werken wij met BIG-geregistreerde arboverpleegkundigen. Staat u hiervoor open?	
19	PvE Blz. Paragraaf/ eis/ artikel Personeel & Professionaliteit	U geeft aan dat u minimaal 2 vaste bedrijfsartsen wens, waarvan 1 minimaal een gecertificeerd bedrijfsarts is. Wij streven ernaar om zoveel mogelijk gecertificeerde bedrijfsartsen in te zetten. Echter, gezien de toenemende schaarste op de arbeidsmarkt kunnen wij dit gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst niet volledig garanderen. Om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, stellen wij voor dat – waar nodig – ook artsen en artsen in opleiding tot bedrijfsarts (aios) worden ingezet, altijd onder supervisie van een gecertificeerde bedrijfsarts. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Akkoord, mits de gecertificeerde bedrijfsarts bereikbaar en bereid is in noodzakelijke gevallen te overleggen met opdrachtgever/Inholland

20	Beschrijvend document Blz. 26 Paragraaf/ eis/ artikel 5.2.2	Kunt u bevestigen dat u de beschreven aanpak in de uitwerking van de kwaliteitsvragen ook daadwerkelijk op deze wijze af gaat nemen? Bijvoorbeeld m.b.t: 1. Samenwerking Daarnaast wordt inzicht gegeven in de mate waarin de inschrijver evidence based en innovatieve interventies inzet op het gebied van curatie, preventie met als doel een effectieve en toekomstgerichte ondersteuning van medewerkers én leidinggevenden. 2. Inrichting processen 2: Welke expertises in welke situatie, op welk moment en in welke omvang worden ingezet? 6: Welke aanpak u voorstelt t.a.v. preventie	Ja, dit is de intentie
----	--	--	------------------------

21	Beschrijvend document Blz. 16 Paragraaf/ eis/ artikel 2.5	Inholland gaat uit van een opdrachtomvang van zes (6) jaar (inclusief optie jaren), uitgaande van een geraamde totale opdrachtwaarde (inclusief optie jaren) van € 1.200.000 exclusief btw. (ca. € 300.000 per jaar). $6 \times € 300.000 = € 1.800.000$. Is de totale opdrachtwaarde van € 1.200.000 wel correct? Dat geldt ook voor de berekening van de onzekerheidsmarge. $6 \times € 345.000 = € 3.105.000$ en niet de genoemde € 2.070.000. Zie ook 2.6 waar de maximale opdrachtwaarde wordt gesteld op € 3.105.000. Graag uw verduidelijking.	Er is per ongeluk met 4 vermenigvuldigd in plaats van 6 jaren. Dan wordt de opdrachtomvang inderdaad € 1.800.00 Echter de berekening verderop is wel correct, namelijk dat de verwachte omvang per jaar (€ 300.000) incl. onzekerheidsmarge van 15%, is dan ca. € 345.000 per jaar. $\times 6 = € 2.070.000$.
22	Beschrijvend document Blz. 16 Paragraaf/ eis/ artikel 2.3	Wij geloven in een partnerschap gebaseerd op wederzijdse betrokkenheid en vertrouwen. Daarbij streven wij naar een duurzame samenwerking waarin beide partijen investeren in kwaliteit, ontwikkeling en continuïteit. Echter gezien de beoogde contractduur van maximaal zes jaar (3 jaar vast, met een optie tot verlenging van 2 jaar en daarna nog 1 jaar), wil opdrachtnemer de mogelijkheid tot opzegging/ verlenging wederkerig maken, bent u hiermee akkoord?	In artikel 21 van de ARVODI voorwaarden staat de ontbinding en opzegging beschreven, dit is leidend. Een verlenging is wederkerig, echter na de maximale contractduur van 6 jaar is de overeenkomst van rechtswege eindig en kan dan in principe niet meer verlengd worden

23	Beschrijvend document Blz. 15 Paragraaf/ eis/ artikel 2.1.3	Inholland gaat meer data-gestuurd werken. Eigen data en beschikbare data van de arbodienst worden regelmatig geanalyseerd op trends en ontwikkelingen. Dit leidt tot gericht advies en begeleiding van leidinggevend en medewerkers. Wij hanteren een positieve werknemersregistratie. Dit stelt ons in staat om betrouwbare data te verzamelen en op basis daarvan gerichte analyses uit te voeren ten behoeve van verzuimpreventie en re-integratie. Bent u hiermee akkoord?	Vooralsnog niet akkoord. Op basis van uw vraag hebben wij meer details nodig van de voor/nadelen van positieve werknemersregistratie.
24	Beschrijvend document Blz. 15 Paragraaf 2.1.4	Zijn de leidinggevende getraind in het voeren van eigen regie? Zo ja, op welke thema's zijn de leidinggevende getraind?	Er zijn verzuimtrainingen gegeven in het verleden. Met regelmaat, maar nog niet structureel worden teams getraind op dit onderwerp. daarnaast begeleiding en training on the job door verzuimadviseur/HR adviseur
25	Beschrijvend document Blz. 14 Paragraaf/ eis/ artikel 2.1.3	U geeft aan gebruik te maken van een vaste BMW via de arbodienst. - Hoeveel uur per week/ maand wordt de BMW ingezet? - Is het de bedoeling dat uw nieuwe arbodienst ook een vaste BMW levert? - Neemt u naast de BMW ook andere professionals via de arbodienst af, zoals een psycholoog, arbeidsdeskundige, etc?	Eerste voorkeur voor vaste BMW 8u per maand. echter inzet BMW kan ook op een andere manier ingeregeld worden (via de huidige providerboog ZK). Voordeel van inzet: snel schakelen, korte lijnen, korte wachttijd.
26	Beschrijvend document Blz. 14 Paragraaf/ eis/ artikel 2.1.3	U geeft aan dat het aantal uren aan bedrijfsarts en POB ongeveer 900 uur is geweest in 2024. Hoeveel % hiervan is bedrijfsarts en hoeveel % POB? Kunt u dit ook per locatie aangeven?	Zie antwoord op vraag 15

27	Beschrijvend document Blz. 13 Paragraaf/ eis/ artikel 2.1.1	Inholland verwacht van haar arbodienst een gezamenlijke inspanning bij verzuimbegeleiding en ondersteuning bij de verdere professionalisering van de betrokken rollen. In hoeverre biedt uw organisatie ook ondersteuning op het gebied van preventie? Wat verwacht u hierin van uw arbodienst?	Op gebied van preventie hebben wij de mogelijkheid om preventieve interventies in te zetten via de providerboog. In de loop van de tijd zal blijken hoe ondersteuning vanuit de arbodienst vorm kan krijgen. bijv. o.b.v. een jaarrapportage/verzuimanalyse.
28	Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat de beperking op de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de ARVODI-2025 tevens van toepassing is op de verwerkersovereenkomst? Het is voor ons namelijk niet mogelijk om met een onbeperkte aansprakelijkheid in te stemmen. Zo ja, zou u in de verwerkersovereenkomst een verwijzing hiernaar kunnen opnemen dan wel de beperking concreet kunnen opnemen?	Wij begrijpen niet helemaal wat u bedoeld. In de verwerkersovereenkomst wordt geen aansprakelijkheid genoemd zoals bedoeld in de Raamovereenkomst c.q. ARVODI-2025.
29	Verwerkersovereenkomst Blz. 5 Paragraaf/ eis/ artikel 11.2 en 11.4	Wij beschikken over een ISO 27001 en NEN7510 certificaat en worden periodiek gecontroleerd. Om het aantal audits voor onze organisatie beperkt te houden, heeft het onze voorkeur om gebruik te maken van de Third Party Memorandum opgesteld door de onafhankelijke externe auditor in het kader van de hercertificering. Kunt u ermee instemmen om de auditmogelijkheid te vervangen door het verstrekken van het certificaat? Indien u hiermee niet kunt instemmen	Wij kunnen nu op voorhand niet akkoord gaan met een: Third Party memorandum opgesteld door een onafhankelijke externe auditor, omdat we de details en de inhoud van de audit niet kennen. Als dit bij het aangaan van de eventuele Raamovereenkomst duidelijk en helder is, is het mogelijk om hiermee in te stemmen mits dit voldoet aan onze voorwaarden m.b.t. de AVG. Zo niet, dan blijven deze artikelen in de verwerkersovereenkomst gehandhaafd.

		dan kunnen wij enkel akkoord gaan met een audit indien de volgende voorwaarden aan de audit worden verbonden: · 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?	
--	--	--	--

30	Programma van Eisen Blz. - Paragraaf/ eis/ artikel Informatiesystemen & beveiliging	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	a. Een ander format van de verwerkersovereenkomst is mogelijk mits dit format een gelijkwaardig alternatief is van de bij de aanbestedingsstukken bijgevoegde verwerkersovereenkomst b. Niet akkoord. Inholland wenst een overeenkomst of overeenkomsten te sluiten ter bescherming van (persoons) gegevens. In de relatie tussen de te contracteren Opdrachtnemer en Opdrachtgever (Inholland) is dat een 'overeenkomst gezamenlijke verantwoordelijkheid'. c. Ja, als dit voor het gebruik door Inholland van het werkgeversportaal noodzakelijk is en dit geen beperkende gevolgen heeft voor het operationele gebruik. Bepalingen en dan met name de aansprakelijkheid dienen ten allen tijde redelijk en billijk te zijn.
----	--	---	---

		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 gebruiksrechtsovereenkomst voor het werkgeverportaal dan wel de koppeling?	
--	--	--	--

31	Programma van Eisen Blz. - Paragraaf/ eis/ artikel Consulten & Interventies	Uit deze eis volgt dat spreekuren op uw locatie kunnen plaatsvinden. 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;	Nee, er worden geen spreekuren verzorgd op de locaties van Inholland. Er staat: fysieke consulten in: Noord Holland, Zuid Holland en Groningen. dat mag bij u op locatie.
----	--	---	--

		- Er is sprake van een goede, veilige en stabiele (internet)verbinding; en - Onze professional kan bij agressie/calamiteiten snel vluchten.	
32	ARVODI-2025 Blz. 11 Paragraaf/ eis/ artikel 26.3-26.4	Wij kunnen enkel instemmen met een audit conform de volgende voorwaarden: · 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	Een eventuele audit in het kader van dit artikel, zal plaatsvinden in alle redelijk en billijkheid. Als Opdrachtgever (Inholland) meent een audit te moeten uitvoeren dan zou er een vermoeden moeten zijn dat Opdrachtgever zich niet houdt aan het eerste lid van artikel 26.

		worden gedragen. Kunt u hiermee instemmen?	
33	ARVODI-2025 Blz. 10-11 Paragraaf/ eis/ artikel 25.2	Is het voor u akkoord dat wij een verzekeringscertificaat overleggen waaruit onder meer blijkt welke verzekeringen zijn afgesloten, met daarbij de hoogte van de dekking?	Akkoord
34	ARVODI-2025 Blz. 10 Paragraaf/ eis/ artikel 23.6	Wij wensen de 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	Akkoord, echter van een "beperking zoals als de aansprakelijkheid" is hier volgens ons niet van toepassing.

		een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Kunt u hiermee instemmen?	
35	ARVODI-2025 Blz. 9 Paragraaf/ eis/ artikel 23.2	Indien dit onderdeel uitmaakt van de dienstverlening dan wensen wij in een separate gebruiksrechtovereenkomst afspraken neer te leggen over het gebruiksrecht op de software die voor de dienstverlening kan worden ingezet. Kunt u dit artikel daarom buiten toepassing verklaren c.q. verwijderen t.a.v. deze software dan wel het gebruiksrecht op onze software hiervan uitzonderen? Daarbij merken wij op dat ten aanzien van het gebruiksrecht op de software niet kan worden ingestemd met een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde duur. Wij wensen deze te beperken tot de duur van de onderhavige overeenkomst. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Als voor het gebruik door Inholland van een werkgeversportaal noodzakelijk is en dit geen beperkende gevolgen heeft voor het operationele gebruik, kan er een gebruiksrechtenovereenkomst afgesloten worden. Bepalingen en dan met name de aansprakelijkheid dienen ten allen tijde redelijk en billijk te zijn.
36	ARVODI-2025 Blz. 9-10 Paragraaf/ eis/ artikel 23	Kunt u bevestigen dat alle intellectuele eigendomsrechten die voorafgaand aan de overeenkomst reeds bij een partij rust, bij deze partij blijft rusten?	Ja

37	ARVODI-2025 Blz. 9 Paragraaf/ eis/ artikel 21.4	Wij wensen een duurzame relatie met u aan te gaan waarin beide partijen zullen investeren. Ons inziens past hierbij niet de mogelijkheid voor u om de overeenkomst te allen tijde en ongeacht de reden tussentijds te kunnen beëindigen. Zou u dit artikel daarom kunnen verwijderen c.q. buiten toepassing kunnen verklaren?	Artikel 21.4 van de ARVODI is niet van toepassing.
38	ARVODI-2025 Blz. 8 Paragraaf/ eis/ artikel 20.2	Bent u bereid onder overmacht wel kortstondige ziekte van personeel van maximaal 3 dagen te verstaan?	Niet akkoord. Dit is geen risico dat bij Inholland moet worden neergelegd maar moet worden opgelost door Opdrachtnemer. Overigens komt het Inholland voor dat een ziekte van maximaal 3 dagen niet snel tot tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst door Opdrachtnemer zal leiden.
39	ARVODI-2025 Blz. 7-8 Paragraaf/ eis/ artikel 19.3	Wij kunnen niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van de beperking op de aansprakelijkheid in de gevallen van sub a, sub c en sub d. Het is voor ons namelijk niet mogelijk om in te stemmen met een onbeperkte aansprakelijkheid in deze situaties. Kunt u deze onderdelen van dit artikel buiten toepassing verklaren?	Wij zijn niet bereid om de uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 19.3 sub a, c en d van de ARVODI-2025 buiten toepassing te verklaren. Deze uitzonderingen betreffen situaties waarin het hanteren van een beperking van aansprakelijkheid niet proportioneel of juridisch verdedigbaar is, zoals: Sub a: Aanspraken van derden op schadevergoeding; Sub c: Schade als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid; Sub d: Schade als gevolg van schending van intellectuele eigendomsrechten. Deze uitzonderingen zijn standaard en zorgvuldig opgenomen in de ARVODI-voorwaarden en sluiten aan bij geldende wet- en regelgeving. Het hanteren van een onbeperkte aansprakelijkheid in deze specifieke gevallen is juridisch gebruikelijk en noodzakelijk om de belangen van de opdrachtgever en derden adequaat te beschermen. Het volledig buiten toepassing verklaren van deze bepalingen zou afbreuk doen aan de rechtszekerheid en de bescherming die de ARVODI-voorwaarden beogen te bieden. Wij achten de regeling zoals opgenomen in artikel 19.3 proportioneel en in overeenstemming met de Gids Proportionaliteit en het aanbestedingsrecht.

40	ARVODI-2025 Blz. 7 Paragraaf/ eis/ artikel 19.2	Wij zijn van mening dat de hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid te fors is gelet op hetgeen gebruikelijk is binnen onze branche. Wij stellen daarom voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag van € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot € 500.000 per kalenderjaar, waarbij een reeks van met elkaar samenhangende gebeurtenissen kwalificeert als één gebeurtenis. Kunt u hiermee akkoord gaan en dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Wij zijn niet bereid om artikel 19.2 van de ARVODI-2025 aan te passen. De daarin opgenomen aansprakelijkheidslimieten zijn zorgvuldig vastgesteld en sluiten aan bij de aard en omvang van de opdracht, alsmede bij de risico's die de opdrachtgever redelijkerwijs loopt. De voorgestelde beperking van € 100.000 per gebeurtenis en € 500.000 per kalenderjaar achten wij niet proportioneel in relatie tot de mogelijke schade die kan voortvloeien uit tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht. Daarbij geldt dat opdrachtnemers zich voor dergelijke risico's doorgaans adequaat kunnen verzekeren, hetgeen ook in de branche gebruikelijk is. De ARVODI-voorwaarden zijn breed geaccepteerd binnen de publieke sector en bieden een evenwichtige verdeling van risico's tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Wij achten het daarom niet wenselijk om hiervan af te wijken.
41	ARVODI-2025 Blz. 6-7 Paragraaf/ eis/ artikel 17	Kan dit artikel worden verwijderd c.q. buiten toepassing worden verklaard? Wij verstrekken namelijk geen kredietstellingsgaranties.	Nee niet akkoord. Een eventuele kredietstellingsgarantie wordt afgegeven door uw financiële instelling (bank), indien Opdrachtgever (koper) daarom vraagt.
42	ARVODI-2025 Blz. 6 Paragraaf/ eis/ artikel 16.3	Alvorens u een accountant inschakelt, wensen wij dat u eerst bij ons aangeeft waarom u het niet eens bent met de factuur. Indien wij het hier niet mee eens zijn en dus de factuur niet aanpassen, dan kan het bepaalde in dit artikel wat ons betreft gelden. De accountant zal alvorens inzage te krijgen in de stukken eerst een geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen. Daarnaast wensen wij de zinssnede "tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk	Artikelen/ zinsneden worden niet verwijderd. Wanneer er sprake zou zijn, dan zal dit proces altijd plaatsvinden in alle redelijkheid en billijkheid.

		geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen” te verwijderen c.q. buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee akkoord gaan?	
43	ARVODI-2025 Blz. 5 Paragraaf/ eis/ artikel 13.3	Het door ons in te zetten personeel werkt onder onze verantwoordelijkheid. In hoeverre bestaat er een noodzaak om dit personeel te onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek? Kunt u ermee akkoord gaan om dit artikel buiten toepassing te verklaren? Zo niet, kunt u toelichten hoe een veiligheidsonderzoek eruit komt te zien?	Dit artikel is bedoeld voor diensten die op de locatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Dat is voor deze Opdracht niet van toepassing. Bedrijfsartsen dienen wel in het bezit te zijn van een Verklaring omtrent Gedrag, zie paragraaf 4.3.2.4 van het aanbestedingsdocument.
44	ARVODI-2025 Blz. 4 Paragraaf/ eis/ artikel 11.4	Graag aan dit artikel de uitzondering toevoegen voor de situatie dat opdrachtnemer op basis van de geldende wet- en regelgeving verplicht is om informatie aan een derde te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld de verplichting om informatie aan het UWV te verstrekken.	Akkoord.
45	ARVODI-2025 Blz. 4 Paragraaf/ eis/ artikel 11.3	Zou u in het kader van deze overeenkomst kunnen toelichting hoe u het in dit artikel genoemde toezicht zal uitvoeren? Op het moment dat wij hieronder een audit dienen te verstaan dan kunnen wij hiermee instemmen indien de volgende voorwaarden hierop van toepassing zijn: · een audit zal uitsluitend worden	Uitvoering van toezicht kan op verschillende manieren, zoals bijvoorbeeld: documentcontrole, audit, locatiebezoek, inspectie etc. Toezicht zal plaatsvinden op een wijze die proportioneel is en de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer niet onnodig verstoort. Vertrouwelijke bedrijfsinformatie van Opdrachtnemer zal daarbij eveneens met zorg worden behandeld. Eventuele kosten die voortvloeien uit het toezicht worden vooraf besproken en kunnen, indien redelijk, door Opdrachtgever worden vergoed.

		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?	
46	ARVODI-2025 Blz. 2 Artikel 4.1	In het geval van een dringende reden – bijvoorbeeld ziekte – wensen wij een professional zonder toestemming van u te kunnen vervangen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Daar waar mogelijk is, in nagenoeg alle gevallen gaat vervangen van een professional in overleg met de opdrachtgever.
47	Overeenkomst Blz. - Algemeen	De Arbeidsomstandighedenwet stelt eisen aan de overeenkomst tussen de arbodienst en de werkgever. Zo dienen in deze overeenkomst specifieke bepalingen te worden neergelegd, over onder meer de procedure rond de second opinion en de toegang van de bedrijfsarts tot de werkvloer. In deze overeenkomst zijn deze bepalingen niet opgenomen. Kunt u bevestigen dat partijen na gunning in overleg zullen treden over de formulering van deze verplichte bepalingen? Wij	Akkoord

		beschikken over een bijlage waarin deze eisen zijn opgenomen die wij graag aan de concept overeenkomst willen toevoegen.	
48	Overeenkomst Blz. - Algemeen	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.	1. Wij begrijpen en respecteren het belang van veiligheid voor de professionals van de opdrachtnemer. Tegelijkertijd achten wij het van belang dat opschorting of beëindiging van de dienstverlening niet eenzijdig en zonder overleg plaatsvindt. Daarom stellen wij voor om de clause als volgt aan te passen: - Opschorting van dienstverlening is slechts toegestaan indien sprake is van een directe en aantoonbare dreiging, en uitsluitend na overleg met de opdrachtgever. - De opdrachtgever krijgt de gelegenheid om binnen redelijke termijn passende maatregelen te treffen, in overleg met de opdrachtnemer. - Vervanging van een professional is toegestaan, mits dit vooraf wordt afgestemd met de opdrachtgever en de vervanger gelijkwaardig is in kennis en ervaring. - Beëindiging van de dienstverlening is slechts mogelijk indien de dreiging ondanks genomen maatregelen aantoonbaar voortduurt en voortzetting objectief onredelijk is. In dat geval vindt beëindiging plaats met inachtneming van een redelijke opzegtermijn en schriftelijke motivering. 2. Akkoord. alhoewel Opdrachtgever in principe zelf de interventies in zet. 3. Wij begrijpen het belang van bescherming van medewerkers en investeringen van de opdrachtnemer. Tegelijkertijd achten wij het van belang dat de clause proportioneel is en ruimte biedt voor overleg. Daarom stellen wij voor om de clause als volgt aan te passen: - Het verbod geldt uitsluitend voor het actief benaderen van medewerkers van opdrachtnemer met het oog op indiensttreding, en niet voor situaties waarin medewerkers zich uit eigen beweging melden. - De duur van het verbod wordt beperkt tot 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst. - De boete wordt gematigd tot een redelijk bedrag, bijvoorbeeld €10.000

		- 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	per overtreding, zonder dagboete. - Onderhandelingen zijn toegestaan mits vooraf gemeld aan opdrachtnemer en zonder verplichting tot indiensttreding. - De mogelijkheid tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst wordt geschrapt; eventuele geschillen worden via overleg of mediation opgelost. 4. Akkoord. mits deze werkwijze vooraf bekend gemaakt is in welke situaties, frequentie etc.
--	--	--	--

		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.	
49	Raamovereenkomst Blz. 4 Artikel 7	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	Akkoord, niet op formats en/of methodes die ook gebruikt worden voor andere klanten.

		en/of methodes die wij ook voor andere klanten gebruiken?	
50	Raamovereenkomst Blz. 2 Artikel 1.3	Kunt u bevestigen dat geaccordeerde wijzigingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen worden verwerkt in de hierboven prevalerende documenten? Zo niet, dan wensen wij de Nota van Inlichtingen het hoogst in rangorde te plaatsen.	Antwoorden in de Nota van Inlichtingen worden niet verwerkt in de Raamovereenkomst. De Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Deze staat al op de juiste plaats in de rangorde zoals omschreven in de (concept) Raamovereenkomst. Zie ook antwoord op vraag 107.
51	Raamovereenkomst Blz. 2 Artikel 1.2	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.	Akkoord
52	Programma van eisen Regel 21	U wilt het spreekuur op onze locatie (regel 19). Wat is de reden dat u dit drie werkdagen per week wilt? Bedoelt u hiermee drie dagen per werkweek per locatie, of drie dagen per werkweek verdeeld over alle locaties?	Reden van 3 verschillende dagen per week; gaat om spreiding in de week, de locatie en de bereikbaarheid van een bedrijfsarts. de wens is om op verschillende dagen in de week, op verschillende locaties mensen op te roepen. Dus iet 3 dagen per week op 1 locatie.
53	Prijzenblad	Op het prijzenblad vraagt u optioneel het uurtarief voor de RI&E deskundige uit. Hoe verhoudt zich dat tot het gevraagd in regel 39 en 40 in programma van eisen?	Inderdaad is het van belang dat Opdrachtnemer een RI&E deskundige kan leveren (EIS) Echter zo'n deskundige zal niet regulier worden ingezet in verhouding met de bedrijfsarts bijvoorbeeld. Dit is de reden dat wij deze prijs niet mee zullen wegen vanwege het niet repeterende karakter.

54	Beschrijvend document Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel 1.2	U geeft aan dat de efficiënte de reden is om naar de vangnetregeling over te stappen. Spelen er nog andere redenen een rol voor deze overstap die relevant zijn?	Nee, die zijn er niet
55	Beschrijvend document Blz. 12 Paragraaf/ eis/ artikel 1.2	U geeft aan dat de 'voorkeur' uitgaat naar de vangnetregeling. Onze dienstverlening vindt plaats vanuit de vangnetregeling en nooit vanuit de maatwerkregeling. Is dat akkoord voor u?	Akkoord
56	Prijzenblad en 5.3	Bij onderdeel C zijn het verzorgen van een PMO en PAGO lastig om te zetten in een uurtarief. Namelijk meerdere professionals zijn betrokken bij een dergelijk project. Mogelijk is het bruikbaar een kort PMO onderzoek en een kort PAGO onderzoek te omschrijven en daarvoor een prijs op te vragen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. wij kennen meerdere PAGO's bij verschillende opleidingen.
57	Bijlage 14 Verwerkersovereenkomst	Vanzelfsprekend maken we graag met u nadere afspraken over wettelijke verplichtingen die volgen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Als arbodienst hebben we hier ruime ervaring mee. De verwerkersovereenkomst is bedoeld voor een verwerker. Voor de diensten die wij als arbodienst aan u leveren zijn wij, zoals bedoeld in de AVG, echter geen verwerker maar verantwoordelijke. Dit betekent dat wij de verantwoordelijke zijn voor alle	Wij erkennen dat u als arbodienst in het kader van wettelijke taken doorgaans optreedt als verwerkingsverantwoordelijke. Wij kunnen uw privacyreglement gebruiken als basis voor afspraken over gegevensbescherming, mits dit reglement voldoet aan de eisen van de AVG en transparant is over de verdeling van verantwoordelijkheden, de rechten van betrokkenen en de beveiligingsmaatregelen. Wij kennen uw privacyreglement immers nu niet.

		informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze wettelijke taken. Het gaat hierbij dan om de gezondheidsgerelateerde informatie en andere persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van deze taken. Dat de werkgever niet de verantwoordelijke is, is ook goed te begrijpen. De werkgever mag immers geen inzage hebben in informatie over de gezondheid van zijn werknemers. De standaard Verwerkersovereenkomst is dan ook niet de gepaste wijze om afspraken te maken over gegevensbescherming. Natuurlijk hebben we als arbodienst de nodige kennis over hoe we wel afspraken kunnen maken. Om aan de AVG te voldoen, stellen we voor om ons privacyreglement te gebruiken. Hierin komen alle onderwerpen die ook in een verwerkersovereenkomst staan, aan bod. Gaat u hiermee akkoord?	
--	--	--	--

58	ARVODI 2025 19.2 en 19.3	Uiteraard hebben wij een adequate bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor belangstellende is er echter een noodzaak de aansprakelijkheid verder te beperken dan de beperking zoals opgenomen in artikel 19.2 van de ARVODI-2025. Deze artikelen bevatten te hoge en niet te verzekeren financiële risico's. • In art 19.3 lid a (ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel) is er sprake van onbeperkte aansprakelijkheid hetgeen onverzekerbaar is; • Er is geen onderscheid tussen directe en indirecte schade; • De genoemde bedragen van de beperking zijn hoger dan gebruikelijk in onze branche. Graag doen wij u daarom een tegenvoorstel voor een vervangend artikel, afgestemd op de branche en de opdrachtwaarde. Bent u bereid om in de af te sluiten overeenkomst onderstaand artikel op te nemen, als vervanger van artikel 19.2 en 19.3 lid a? 1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer. 2. Voor overige gevallen is	Wij zijn niet bereid om artikel 19.2 en 19.3 sub a van de ARVODI-2025 te vervangen door het voorgestelde alternatieve aansprakelijkheidsartikel. De bepalingen in de ARVODI-2025 zijn zorgvuldig opgesteld en afgestemd op de aard van overheidsopdrachten, waarbij het belang van rechtszekerheid, proportionaliteit en bescherming van publieke middelen centraal staat. Artikel 19.2 van de ARVODI-2025 bevat een duidelijke en proportionele beperking van de aansprakelijkheid: maximaal viermaal de opdrachtwaarde per gebeurtenis en zesmaal per contractjaar, met een absoluut plafond van € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar. Deze limieten zijn afgestemd op de omvang van overheidsopdrachten en bieden voldoende ruimte voor verzekering¹². Artikel 19.3 sub a voorziet in een uitzondering op deze beperking in geval van aanspraken van derden wegens dood of letsel. Deze uitzondering is juridisch gebruikelijk en noodzakelijk om de belangen van derden adequaat te beschermen. Hoewel dergelijke risico's niet altijd volledig verzekerbaar zijn, geldt dat opdrachtnemers zich in de regel kunnen verzekeren voor een substantieel deel van deze risico's. Bovendien is het niet redelijk dat de opdrachtgever deze risico's zou moeten dragen. Het voorgestelde vervangende artikel wijkt op meerdere punten af van de ARVODI-standaard en biedt onvoldoende bescherming aan de opdrachtgever. Het uitsluiten van indirecte schade en het beperken van aansprakelijkheid tot enkel gefactureerde bedragen is niet in lijn met de aard van de opdracht en de risico's die de opdrachtgever loopt. De ARVODI-voorwaarden zijn rijksbreed vastgesteld en worden toegepast op alle dienstverleningsopdrachten binnen de overheid. Afwijken van deze voorwaarden is slechts in uitzonderlijke gevallen mogelijk en vereist een zwaarwegende motivering. In dit geval achten wij afwijking niet gerechtvaardigd.
----	--------------------------	--	--

		Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk voor: a. schade door dood of lichamelijk letsel van medewerkers van Opdrachtgever, als rechtstreeks gevolg van beroepsfouten (waaronder begrepen vergissingen, veronachtzamingen en overig onzorgvuldig gedrag) tot een maximum bedrag van € 2.000.000 (zegge twee miljoen Euro) per jaar en per gebeurtenis; b. directe schade die Opdrachtgever mocht lijden als gevolg van een jegens opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad of als gevolg van het toerekenbaar niet, niet tijdig of niet volledig nakomen van enige verplichting onder de overeenkomst. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot maximaal de voor de betreffende overeenkomst gefactureerde vergoeding(en) (excl. BTW) (bij duurovereenkomsten gelijk aan het totaal van de over de voorafgaande 12 maanden voor de aansprakelijkstelling gefactureerde vergoedingen) per jaar met een maximum van € 500.000 (zegge vijfhonderdduizend Euro) per gebeurtenis). Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, derving van	
--	--	--	--

		inkomsten of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie; Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. 3. Iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer vervalt indien opdrachtgever deze aansprakelijkheid niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Opdrachtnemer binnen 12 kalendermaanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat eerst indien Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Opdrachtnemer nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen.	
--	--	--	--

59	ARVODI 2025 4.2	Wij wensen met u overeen te komen dat het verzoek tot vervanging niet eerder wordt gedaan nadat partijen hierover het gesprek met elkaar zijn aangegaan en niet tot een oplossing kan worden gekomen. Wij stellen voor om dit artikel als volgt aan te passen: “Als Opdrachtgever verzoekt een persoon die is belast met het uitvoeren van de Diensten te vervangen omdat Opdrachtgever vindt dat dit in het belang van een goede uitvoering van de Diensten nodig of wenselijk is, zal Opdrachtgever hiertoe een beargumenteerd verzoek indienen bij Opdrachtnemer. Partijen zullen vervolgens het gesprek met elkaar aangaan om tot een oplossing te komen (eventueel middels het opstellen van een verbeterplan waaraan een tijdsperiode wordt gekoppeld). Indien partijen geen oplossing vinden dan wel het verbeterplan niet binnen de tijdsperiode wordt nagekomen dan zal Opdrachtnemer gehoor geven aan het verzoek van Opdrachtgever, tenzij dat van Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Opdrachtnemer zal zich dan inspannen om binnen een redelijke termijn voor een vervanger te	Akkoord
----	-----------------	---	---------

		zorgen. Voor de vervanger wordt een tarief in rekening gebracht dat niet hoger is dan het tarief dat voor de persoon die wordt vervangen in de Overeenkomst is vastgelegd.” Gaat u hiermee akkoord?	
60	ARVODI 2025 4.1	Opdrachtnemer wil in uitzonderlijke situaties de mogelijkheid hebben om personen te kunnen vervangen en zal dit altijd in overleg doen. Wij vinden toestemming van Opdrachtgever echter te ver gaan omdat u hiermee ingrijpt in onze bedrijfsvoering. Wij vragen u dan ook om artikel 4.1 hierop aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit artikel hoeft niet aangepast te worden, omdat er al staat dat Opdrachtgever deze toestemming niet weigert op onredelijke gronden.
61	Raamovereenkomst 4.4	Inschrijver vraagt zich af of jullie bereid zijn de indexatie van de prijs per 1 januari te laten plaatsvinden, zoals dit bij alle klanten het geval is (dus op 1 januari 2027 i.p.v. 1 april 2027). Bent u bereid deze aanpassing door te voeren?	Akkoord

62	Raamovereenkomst 4.4	Gaat u ermee akkoord dat Inschrijver haar tarieven volgens de index 'CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen' van het CBS indexeert, met dien verstande dat de tarieven jaarlijks tenminste worden verhoogd met de uit de voor haar geldende CAO voortvloeiende loonkostenstijging?	Zie antwoord vraag 14
63	Raamovereenkomst 4.3	Opdrachtnemer berekent wel kosten voor de door u genoemde reiskosten, dit soort kosten is niet op voorhand te berekenen / te voorspellen en kunnen we daarom niet in een uurtarief of abonnementstarief verdisconteren. Wij berekenen de kosten op uurbasis aan u door. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. In het prijzenblad dient u ook uurtarieven in te vullen inclusief eventuele reis- en verblijfskosten, zie paragraaf 5.3 van het beschrijvend document,.
64	Raamovereenkomst 2.1	Deze Raamovereenkomst gaat in op 1 april 2026 voor de duur van drie (3) jaar, met een optie, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, tot verlenging van deze Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van eenmaal twee (2) jaar en daarna nog éénmaal met één (1) jaar. In de conceptovereenkomst in artikel 2.1 is opgenomen dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de overeenkomst een maal met twee jaar te verlengen en daarna nog eenmaal met één jaar. Inschrijver ziet graag dat verlenging van de overeenkomst alleen mogelijk is indien zowel	Akkoord

		Opdrachtgever als Opdrachtnemer voor verlenging wensen te opteren. Dit in het kader van het gewenste partnerschap. Bent u bereid om de optie(s) tot verlenging wederkerig te maken?	
65	Bijlage 7 PvE	Uw eis is een reactie per e-mail binnen 4 uur, uiterlijk binnen twee dagen. Bedoelt u ontvangstbevestiging binnen vier uur en inhoudelijke reactie binnen 2 dagen?	Wij wensen geen 'automatische' ontvangstbevestiging, maar wel een korte mail dat u het e.e.a. heeft ontvangen en wat daaruit de te volgen acties gaan worden. Dat mag gelijk een inhoudelijke reactie zijn. is dat niet mogelijk dan binnen 2 dagen een (uitgebreide) inhoudelijke reactie.
66	Bijlage 7 PvE	Onze backoffice is op werkdagen bereikbaar tussen 8u30 en 17u. in plaats van vanaf 8u. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
67	Bijlage 7 PvE	In vraagt binnen 24 uur na contact een terugkoppeling via HR2day. Bedoelt u hier de terugkoppeling van een spreekuur? Meestal zijn onze spreekuurverslagen binnen 24 uur in uw systeem. Soms is aanvullende informatie nodig (uit bijvoorbeeld curatieve sector) en duur de terugkoppeling lager dan 24 uur. Bent u bereid deze eis aan te passen naar 48 uur?	Standaard terugkoppelingen is binnen 24 uur, bij uitzonderling 48 uur. (dit heeft ook te maken met de huidige werkwijze/frequentie van inlezen in ons personeelssysteem HR2day)
68	Prijzenblad en 5.3	Wij berekenen jaarlijks de overheadkosten op basis van het aantal medewerkers. Bent u ermee	Akkoord

		akkoord dat we dit jaarlijks opnieuw vaststellen?	
69	Prijzenblad en 5.3	Wij werken in taakdelegatie met een BIG-geregistreerde verpleegkundige en niet met een POB. Het verschil in scholing en bevoegdheden (een verpleegkundige kan taken van een bedrijfsarts overnemen) uit zich in een hoger tarief voor de verpleegkundige wat leidt tot een lagere score op dit gunningscriterium. Bent u bereid om de functie van verpleegkundige toe te voegen aan het prijzenblad? De verpleegkundige zal dan de ureninzet voor 40% van de bedrijfsarts, en 100% van de POB overnemen zodat u beide opties op prijs kunt vergelijken	We weten niet wat de rol inhoud. Niet akkoord.
70	Prijzenblad en 5.3	U vraagt heel duidelijk naar een 'Praktijkondersteuner bedrijfsarts'. Sluit u hiermee partijen uit die taakdelegatie invullen met een andere functie?	Nee. Praktijkondersteuner bedrijfsarts of casemanager taakdelegatie (of idem functie qua verantwoordelijkheden)

71	Prijzenblad en 5.3	U vraagt bij onderdeel A naar drie uurtarieven. Meerdere diensten factureren wij als verrichting en niet per uur. Bent u ermee akkoord dat wij onder andere het (preventief) spreekuur en de probleemanalyse als verrichting factureren?	Wij hebben moeite deze vraag te duiden. In beleving van Inholland kan de prijs voor te leveren diensten (per dienstverleningsjaar) makkelijk worden omgeslagen naar een prijs per medewerker. Echter ziet zij niet wat hier het voordeel van is. Zij kan zich voorstellen dat een abonnement-structuur voor een arbodienst en wellicht ook Inholland interessant wordt als Inholland ervoor zou opteren om de gehele bedrijfsgezondheidszorg inclusief de (toegang tot een) providerboog te outsourcen. Desalniettemin zou Inholland zich ook dan een beeld willen vormen van de werkelijk te maken/ gemaakte kosten. (vaste, variabel, direct en indirect). De voorspelde variabele kosten (wanneer de geoffreerde uren exact worden gemaakt is op voorhand niet vastgelegd) over één dienstverleningsjaar kunnen op verzoek, worden omgeslagen naar een vast bedrag per maand. Dat maakt de facturatie een stuk gemakkelijker en voorspelbaar. Maar voor de beoordeling van het prijzenblad hanteren wij de uurtarieven.
72	Beschrijvend document 5.2.4	Kunt u aangeven welke aanwezigen (functies) namens Inholland aanwezig zijn bij het verificatiegesprek?	Dat zijn: Verzuim adviseurs, HR adviseurs, HR Manager en een lid van de medezeggenschapsraad.
73	Beschrijvend document 5.2.4	U vraagt hierbij de aanwezigheid van de implementatiemanager. We nemen aan dat u naar deze persoon vraagt om vragen te stellen over de implementatie. Is het toegestaan dat wij iemand anders afvaardigen, die ook alle kennis heeft van ons implementatieprogramma, anders dan de implementatiemanager.	Akkoord
74	Beschrijvend document 2.1.5	Wij werken bij verzuimbegeleiding bij onze klanten met een multidisciplinair gezondheidsteam voor snelle en gespecialiseerde interventies. Dit zijn onder andere een GZ-psycholoog, een	Opdrachtgever staat open voor meer informatie over deze multidisciplinaire werkvorm. Opdrachtgever is echter wel gebonden aan a) een reeds gecontracteerde providerboog voor 2026. het is niet mogelijk om daarbuiten losse interventies in te zetten en het is slechts in uitzonderlijke gevallen mogelijk om daarbuiten losse interventies in te

		arbeidsdeskundige en een bedrijfsfysiotherapeut. Klopt het dat hun inbreng bij verzuimbegeleiding is uitgesloten?	zetten. b) beschikbaar budget voor deze arbodienstverlening
75	Beschrijvend document 2.1.5	In welke gevallen is de inzet van onze GZ-psycholoog, onze arbeidsdeskundige of onze bedrijfsfysiotherapeut mogelijk naast uw providerboog?	In 2026 is Gezond ondernemen van Zilveren Kruis reeds gecontracteerd als providerboog. het is niet mogelijk om daarbuiten losse interventies in te zetten. Het is slechts in uitzonderlijke gevallen mogelijk om daarbuiten losse interventies in te zetten.
76	Beschrijvend document 2.1.5	Buiten de scope valt het voorzien in een providerboog. Klopt het dat de scope zich daarmee beperkt tot de bedrijfsarts, de taakgedelegeerde en de bedrijfsmaatschappelijk werker? (aangevuld met de benodigde kerndeskundigen voor de RI&E en PAGO)	Ja, dat klopt.
77	Beschrijvend document 2.1.4	U schrijft dat u de huidige vorm van verzuimbegeleiding wilt voortzetten. Toch bent u nu een aanbestedingstraject gestart met de kans dat een andere arbodienst de nieuwe dienstverlener wordt. Kunt u drie zaken noemen waarover u nu zeer tevreden bent en die u ook verwacht terug te zien bij uw nieuwe arbodienst?	Korte lijnen in samenwerking, kennis van de organisatie /onderwijs, heldere terugkoppelingen

78	Beschrijvend document 2.1.1 en 2.1.3	U schrijft op meerdere plekken over de aanscherping van de rollen. Onder andere: “De implementatie van een nieuw arbodienstverleningscontract per januari 2026 wil Inholland ook gebruiken om de verzuimbegeleiding in rollen en verantwoordelijkheden duidelijker neer te zetten”. “Het huidige verzuimbeleid dient te worden aangescherpt waarbij meer duidelijkheid komt over de taken en verantwoordelijkheden per rol”. Wat verwacht u van uw nieuwe arbodienst ten aanzien van de beoogde aanscherping?	De rol van verzuim adviseur moet in evenwicht zijn met de rol van de arbodienst. Van de arbodienst wordt veerkracht verwacht waarbij mee kan worden bewogen met de ontwikkeling (in de rol leidinggevende, rol HR adviseur en rol verzuimadviseur) bij Inholland.
79	Beschrijvend document, algemeen	Kunt u aangeven wat u ziet als de drie grootste uitdagingen voor uw nieuwe arbodienst?	*eigen maken met de doelgroep/specifieke beroepsgroep/kenmerken/CAO onderwijs *werkende koppeling maken met systemen van Inholland *vertrouwen opbouwen met leidinggevenden/hr
80	Beschrijvend document, 1.2	Welke rol ziet u weggelegd voor uw arbodienst om bij te dragen aan de te ontwikkelen rol van de medewerker en de leidinggevende?	De rol van verzuim/hr adviseur moet in evenwicht zijn met de rol van de arbodienst. Van de arbodienst wordt veerkracht verwacht waarbij mee kan worden bewogen met de ontwikkeling bij Inholland.
81	Beschrijvend document, 1.1	Hoe verhouden de werkgevers zich in relatie tot het organogram? Deze vraag is relevant voor de inrichting van het organogram in ons systeem, zeker als er organisatorische wijzigingen plaats hebben gevonden of gaan plaatsvinden.	Wij begrijpen uw vraag niet. Als het gaat om systeeminrichting zijn er veel meer details nodig dan een organogram
82	Beschrijvend document, 1.2	U beschrijft hier de gewenste rol van de medewerker en de leidinggevende.	Het niveau van verzuimbegeleiding verschilt per leidinggevende

		Kunt u aangeven in welke mate zij nu voldoen aan deze beschrijving?	
83	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 27.2	Belangstellende meent dat dit een zeer onredelijke bepaling is. Immers, Opdrachtnemer hoeft er niet mee bekend te zijn dat betreffende persoon werkzaam is bij Opdrachtgever en een nevenfunctie vervult. Belangstellende is ook van mening dat dit een situatie is tussen Opdrachtgever en betreffende werknemer en dat partijen hier ook een interne afspraak over hebben gemaakt dan wel in de arbeidsovereenkomst is opgenomen dat zulks niet is toegestaan. Bij in gebreke blijven dient betreffende werknemer daarvoor beboet te worden en niet Opdrachtnemer. Wilt u dit artikel s.v.p. buiten toepassing verklaren?	Wij zijn bereid dit artikel te nuanceren namelijk: Indien blijkt dat een lid van het Personeel van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie vervult of heeft vervuld bij Opdrachtnemer ten tijde van de aanbesteding of de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst, zonder dat Opdrachtgever daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is geïnformeerd, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, mits: a. Opdrachtnemer redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn van de betreffende nevenfunctie, en b. sprake is van een situatie waarin belangenverstrengeling of schijn van belangenverstrengeling aannemelijk is, en c. Opdrachtnemer na schriftelijke ingebrekestelling nalaat binnen een redelijke termijn een passende oplossing aan te dragen. Ontbinding kan in dat geval schriftelijk of per e-mail plaatsvinden, zonder dat Opdrachtgever gehouden is tot schadevergoeding.
84	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 26.3 en 26.4	Belangstellende ziet graag dat een dergelijke toegang pas na overleg met Opdrachtnemer plaatsvindt. Gaat u daarmee akkoord?	Akkoord
85	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 24.1	Bent u bereid onder derden niet de groepsmaatschappijen van belangstellende te verstaan?	Akkoord

86	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 23.5	Bent u bereid dit artikel in casu buiten toepassing te verklaren?	De bepaling in artikel 23.5 is essentieel voor de opdrachtgever om de intellectuele eigendomsrechten op de geleverde werken volledig en zonder beperkingen te kunnen benutten, bijvoorbeeld bij publicatie, bewerking of overdracht. Dit is met name van belang in het kader van transparantie, hergebruik en publieke verantwoording. Wij wijzen erop dat de afstand uitsluitend geldt voor zover de Auteurswet dit toestaat, en dus binnen de grenzen van de wet. Bovendien wordt van opdrachtnemers verwacht dat zij hun personeel hierover informeren en waar nodig toestemming verkrijgen, zodat zij aan deze contractuele verplichting kunnen voldoen. Om die reden kunnen wij niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van dit artikel. Het gebied hier te zeggen dat dit artikel in de praktijk zelden of nooit toegepast zal worden in het kader van arbodienstverlening.
87	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 23.2 en 23.8	Bent u bereid de duur van het gebruiksrecht te beperken tot de duur van de Overeenkomst?	Akkoord
88	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 21.4	Bent u bereid dit recht ook aan Opdrachtnemer te geven?	Artikel 21.4 van de ARVODI is niet van toepassing.
89	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 21.3	Sub c: Bent u bereid fusie of splitsing binnen het concern, de groep van belangstellende, in casu uit te sluiten?	Nee, niet akkoord Deze bepaling is bedoeld om Opdrachtgever de mogelijkheid te geven om in uitzonderlijke situaties, zoals bij staking of ingrijpende wijziging van zeggenschap, snel en doeltreffend te kunnen handelen. Dit is van belang om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en risico's voor de uitvoering van de opdracht te beperken. Het betreft geen automatische ontbinding, maar een bevoegdheid die alleen wordt ingezet als de situatie daartoe aanleiding geeft. Wij achten dit dan ook een redelijke en gebruikelijke bepaling binnen overheidsopdrachten.
90	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 20.2	Bent u bereid kortstondige ziekte van Personeel van maximaal drie dagen wel onder overmacht te verstaan?	Niet akkoord. Dit is geen risico dat bij Inholland moet worden neergelegd maar moet worden opgelost door Opdrachtnemer. Overigens komt het Inholland voor dat een ziekte van maximaal 3 dagen niet snel tot

			tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst door Opdrachtnemer zal leiden.
91	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 19.5	Bent u bereid overeen te komen dat Indien Opdrachtnemer of derden als gevolg van het gebruik van zaken van Opdrachtgever schade lijden, op welke wijze dan ook, deze schade geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer is, tenzij Opdrachtgever deze schade valt te verwijten?	Akkoord
92	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 19.2	a) Belangstellende meent -ook gelet op de aard van de dienstverlening- dat de aansprakelijkheid wel heel erg hoog is. Bent u bereid om dit als volgt te beperken: “de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal tweemaal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en tweemaal de hoogte van de opdrachtwaarde per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is, tot een maximum van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is”? b) Kunt u er mee instemmen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot uitsluitend directe schade en haar aansprakelijkheid voor indirecte schade (waaronder begrepen contractueel	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 58

		overeengekomen boetes, gevolgschade, gedeelde winsten, gemiste besparingen, imago- of immateriële schade) is uitgesloten? c) Bent u tevens bereid om overeen te komen dat alle aanspraken verjaren na verloop van 2 jaren na het moment waarop Opdrachtgever daarmee bekend werd of redelijkerwijs bekend had behoren te zijn? d) Tenslotte wenst belangstellende de tussen Partijen overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid alle eventuele verplichtingen tot vrijwaring omvatten. Bent u hiertoe bereid?	
93	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 17.1	Belangstellende zou graag zien dat dit artikel in casu buiten toepassing wordt verklaard. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. Wij begrijpen dat het stellen van een kredietinstellingsgarantie kosten met zich meebrengt. Tegelijkertijd is deze bepaling bedoeld om Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om bij het verstrekken van voorschotten passende financiële zekerheid te verkrijgen. Het betreft hier geen standaardverplichting, maar een optioneel recht dat alleen wordt ingeroepen indien de aard of omvang van het voorschot daartoe aanleiding geeft. Dit is een gebruikelijke bepaling binnen overheidsopdrachten, ook bij dienstverlening zoals arbodienstverlening. Wij achten het daarom niet wenselijk om deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Mocht zich een situatie voordoen waarin een voorschot wordt overwogen, dan zullen wij uiteraard in overleg treden over de praktische invulling daarvan.

94	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 14.3	Bent u bereid deze bepaling buiten toepassing te verklaren?	Niet akkoord. Deze bepaling is bedoeld om beperkte flexibiliteit te bieden bij de uitvoering van de opdracht. Het gaat om maximaal 10% van de oorspronkelijke opdracht, waarvoor u een offerte kunt uitbrengen en waarvoor de overeengekomen tarieven gelden. Het betreft dus geen verplichting tot onbetaald of onbeheersbaar meerwerk.
95	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 12	Belangstellende meent dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) er geen sprake is dat Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever voor zover het gaat om de dienstverlening van belangstellende als arbodienstverlener. Zij heeft in dat geval namelijk te gelden als verwerkingsverantwoordelijke (en niet als verwerker) in de zin van de AVG. Bent u bereid deze bepaling buiten toepassing te verklaren?	U stelt terecht dat een arbodienstverlener bij het uitvoeren van haar wettelijke taken doorgaans als verwerkingsverantwoordelijke optreedt in de zin van de AVG. Wij erkennen dat dit in veel gevallen het uitgangspunt is. Tegelijkertijd kan het voorkomen dat de arbodienst in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ook taken verricht in opdracht van de opdrachtgever, waarbij zij persoonsgegevens verwerkt zonder eigen zeggenschap over doel en middelen. In die gevallen is sprake van een verwerkersrol. Artikel 12 van de ARVODI-2025 is zodanig geformuleerd dat het ruimte laat voor beide situaties. Wij zijn daarom niet bereid het artikel buiten toepassing te verklaren, maar staan wel open voor het maken van nadere afspraken over de rolverdeling in een verwerkersovereenkomst of gegevensuitwisselingsovereenkomst, indien van toepassing.
96	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 11.4	Deelt u ons standpunt dat onder 'derden' in dit artikel niet de werknemers van u als Opdrachtgever worden verstaan?	Wij kunnen bevestigen dat onder het begrip 'derden' in deze bepaling niet de medewerkers van Opdrachtgever worden verstaan. Deze medewerkers handelen immers binnen de organisatie van Opdrachtgever en vallen onder diens verantwoordelijkheid. De bepaling is bedoeld om te voorkomen dat resultaten van de opdracht zonder toestemming worden gedeeld met externe partijen buiten de contractuele relatie. Binnen de organisatie van Opdrachtgever mogen de resultaten uiteraard worden gedeeld, voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering of opvolging van de opdracht.

97	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 11.3	a) Belangstellende begrijpt niet goed wat met dit artikel wordt bedoeld. Hoe ziet u voor zich dat er op vertrouwelijke informatie bij de arbodienstverlening toezicht wordt verleend? Wilt u s.v.p. een voorbeeld ter toelichting geven? b) Belangstellende meent dat als er sprake is van enig toezicht dit toezicht beperkt dient te worden. Bent u bereid dit artikel als volgt aan te passen; “De controle zal ten hoogste eenmaal per jaar plaatsvinden, op gegronde redenen en pas nadat met inachtneming van een redelijke termijn van minimaal twee weken voorafgaand aan de controle schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar is gemaakt. Dit toezicht kan ook alleen betrekking hebben op de vertrouwelijke gegevens van Opdrachtgever”? c) Belangstellende meent dat de kosten van een controle gedragen moeten worden door Opdrachtgever. Zij meent dat het alleen redelijk is dat zij kosten draagt voor dit toezicht indien uit de controle blijkt dat de Opdrachtnemer de vertrouwelijkheid niet heeft nageleefd. Bent u bereid dit artikel als zodanig aan te passen?	a) Toelichting op de betekenis van artikel 11.3 en een voorbeeld Artikel 11.3 verplicht Opdrachtnemer om medewerking te verlenen aan toezicht op de omgang met vertrouwelijke informatie. In de context van arbodienstverlening kan dit bijvoorbeeld betekenen dat Opdrachtgever wil nagaan of medische gegevens adequaat worden beveiligd, of alleen bevoegde personen toegang hebben, en of de gegevens niet onbedoeld met derden worden gedeeld. Een concreet voorbeeld: Opdrachtgever kan vragen om een toelichting op uw interne privacy procedures, of om inzage in de wijze waarop toegang tot medische dossiers is geregeld. Dit toezicht is bedoeld om te waarborgen dat vertrouwelijke informatie — waaronder persoonsgegevens — zorgvuldig wordt behandeld, conform de AVG en de contractuele afspraken. b) Verzoek tot beperking van het toezicht Wij begrijpen uw wens om toezicht te structureren en te beperken. Tegelijkertijd achten wij het niet wenselijk om de mogelijkheid tot toezicht contractueel te beperken tot één keer per jaar of alleen bij voorafgaande schriftelijke aankondiging. In uitzonderlijke situaties (zoals een datalek of een signaal van onregelmatigheden) moet Opdrachtgever snel kunnen handelen. Wel zijn wij bereid om op te nemen dat toezicht in beginsel plaatsvindt: - op redelijke gronden, - met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn (bijvoorbeeld 5 tot 10 werkdagen), - en dat het toezicht zich beperkt tot informatie die relevant is voor de uitvoering van de overeenkomst. c) Kosten van toezicht Wij begrijpen uw standpunt dat toezicht kosten met zich mee kan brengen. In beginsel achten wij het redelijk dat Opdrachtnemer de kosten draagt die voortvloeien uit de verplichting tot medewerking aan toezicht, voor zover deze kosten beperkt en proportioneel zijn.
----	-----------------------------------	--	--

			Indien echter blijkt dat Opdrachtgever zonder gegronde reden of disproportioneel toezicht uitoefent, zijn wij bereid om in overleg te treden over een redelijke verdeling van de kosten. Wij achten het echter niet wenselijk om op voorhand contractueel vast te leggen dat Opdrachtgever altijd de kosten draagt, tenzij sprake is van een schending.
--	--	--	--

98	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 11.1	Belangstellende meent dat er meerdere situaties zijn waar ook een uitzondering is op geheimhouding. Het gaat om de volgende situaties waarbij de informatie...; a) beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken of informatieve websites; b) reeds voor de datum van verstrekking door de verstrekken partij in het bezit was van de ontvangende partij; c) verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze derde enige geheimhoudingsbepaling jegens de verstrekken partij zou schenden door de verstrekking aan de ontvangende partij. Deelt u ons standpunt?	De ARVODI-voorwaarden hanteren bewust een striktere formulering, waarbij alleen wettelijke verplichtingen, toezichthouders en rechterlijke uitspraken als uitzonderingen zijn opgenomen. Dit is bedoeld om de vertrouwelijkheid van informatie in overheidsopdrachten zo eenduidig en zorgvuldig mogelijk te waarborgen. Om die reden zijn wij niet bereid artikel 11.1 aan te passen of buiten toepassing te verklaren. Wel geldt uiteraard dat informatie die aantoonbaar reeds openbaar is of niet als vertrouwelijk kan worden aangemerkt, buiten de reikwijdte van de geheimhoudingsplicht valt.
99	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 6	Bent u bereid bij voorbaat toestemming te verlenen indien de onderaannemers groepsmaatschappijen van belangstellende zijn?	Artikel 6 van de ARVODI-2025 bepaalt dat het inschakelen of vervangen van onderaannemers uitsluitend is toegestaan met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Deze bepaling is bedoeld om de kwaliteit en integriteit van de uitvoering van de opdracht te waarborgen, en om te voorkomen dat Opdrachtgever wordt geconfronteerd met onbekende of niet-gekwificeerde partijen. In het kader van deze aanbesteding geldt dat, indien Inschrijver voornemens is (een deel van) de opdracht door een onderaannemer te laten uitvoeren, dit dient te worden aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), deel II, sectie C. Hierin kan tevens worden gevraagd naar de identiteit van de onderaannemer(s) en de aard van de werkzaamheden die worden uitbesteed.

			Het toestemmingsvereiste uit artikel 6 blijft ook na gunning van toepassing. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht alsnog een onderaannemer wordt ingeschakeld of vervangen, dient hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te worden verkregen.
100	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 4.2	Bent u bereid alvorens vervanging te verzoeken hierover eerst nog overleg met Opdrachtnemer te voeren?	Ja
101	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 4.1 en 4.2	Bent u bereid aan de laatste zin van beide artikelen de volgende tekst toe te voegen: " tenzij Partijen dit alsdan overeenkomen."?	De bepaling dat voor een vervanger geen hoger tarief mag worden gerekend, is bedoeld om de opdrachtgever te beschermen tegen onverwachte prijsstijgingen bij personeelwisselingen. Wij achten het belangrijk om deze duidelijkheid en voorspelbaarheid te behouden. Om die reden zijn wij niet bereid de voorgestelde toevoeging op te nemen.
102	Bijlage 12 ARVODI-2025, art. 3	Belangstellende levert een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Bent u bereid om deze bepalingen op dit punt te wijzigen?	Artikel 3 bevat geen resultaatsverplichting, maar stelt dat de Diensten moeten voldoen aan de overeengekomen eisen en op vakbekwame wijze moeten worden uitgevoerd. Dit sluit aan bij de aard van arbodienstverlening, waarbij doorgaans sprake is van een inspanningsverplichting. Wij achten het daarom niet noodzakelijk om de tekst van dit artikel aan te passen. Uiteraard geldt dat de aard van de verplichting mede wordt bepaald door de inhoud van de opdracht en de overeengekomen prestaties.

103	Bijlage 13 Raamovereenkomst, art. 7	Belangstellende wenst het intellectueel eigendom over haar producten, diensten en adviezen te behouden. Belangstellende hanteert daarbij als uitgangspunt dat intellectueel eigendom van prestaties die belangstellende voor u ontwikkelt en die door u worden betaald, bij u komt te liggen. Voor het overige blijft intellectueel eigendom rusten bij belangstellende. Gaat u hiermee akkoord?	Zoals bepaald in de raamovereenkomst en in de artikelen 23.1, 23.4 en 23.5 van de ARVODI-2025, worden auteursrechten en databankrechten op de resultaten van de Diensten die in het kader van de opdracht zijn ontwikkeld en door Opdrachtgever zijn betaald, overgedragen aan Opdrachtgever. Dit laat onverlet dat intellectuele eigendom op generieke producten, methodieken of onderdelen die niet specifiek voor Opdrachtgever zijn ontwikkeld, bij Opdrachtnemer blijft rusten. De bepalingen in de overeenkomst zijn daarmee in lijn met het uitgangspunt dat maatwerkresultaten aan Opdrachtgever toekomen, en overige intellectuele eigendom bij Opdrachtnemer blijft. Wij achten het daarom niet nodig om de bepalingen aan te passen.
104	Bijlage 13 Raamovereenkomst, art. 4.2	Hierdoor zou de Opdrachtgever een onverwacht voordeel kunnen genieten. Bent u bereid om dit artikel te schrappen zodat Opdrachtnemer (uiteraard na tijdige kennisgeving aan Opdrachtgever) in het voorkomende geval alsnog BTW ten laste van Opdrachtgever komt?	De bepaling dat btw niet alsnog in rekening kan worden gebracht indien deze bij aanvang niet is gefactureerd, is bedoeld om prijszekerheid te bieden en fiscale risico's voor Opdrachtgever te beperken. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor een juiste fiscale beoordeling van de btw-plichtigheid van de Diensten. Indien achteraf blijkt dat btw verschuldigd is, kan deze niet alsnog aan Opdrachtgever worden doorbelast. Wij achten dit een redelijke en gebruikelijke bepaling binnen overheidscontracten en zijn daarom niet bereid deze bepaling te schrappen.
105	Bijlage 13 Raamovereenkomst, art. 2.1	Belangstellende ziet graag dat een verlenging van de Raamovereenkomst na de initiële contractduur van 3 jaar en eventuele verlengingen slechts mogelijk is indien beide partijen dat wensen (een tweezijdige optie tot verlenging dus). Bent u bereid om dit zo overeen te komen?	Akkoord

106	Bijlage 13 Raamovereenkomst, art. 2	Belangstellende ziet graag dat beide partijen een algemene bevoegdheid krijgen om de Raamovereenkomst tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. Bent u bereid om dit zo overeen te komen?	Wij begrijpen uw wens om een wederzijdse opzeggingsmogelijkheid op te nemen. Echter, in het kader van deze aanbesteding en de aard van de raamovereenkomst achten wij het niet wenselijk om een algemene tussentijdse opzegmogelijkheid voor beide partijen op te nemen. Opdrachtnemer behoudt uiteraard de mogelijkheid om nadere overeenkomsten niet te aanvaarden, waardoor flexibiliteit in de samenwerking gewaarborgd blijft. Wij zijn daarom niet bereid de raamovereenkomst op dit punt aan te passen.
-----	-------------------------------------	---	--

107	Bijlage 13 Raamovereenkomst, art. 1.3	a) U vermeldt hier de Verwerkersovereenkomst. Belangstellende meent dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geen verwerkersovereenkomst tussen partijen dient te worden afgesloten voor zover het gaat om de dienstverlening van belangstellende als arbodienstverlener. Zij heeft in dat geval namelijk te gelden als verwerkingsverantwoordelijke (en niet als verwerker) in de zin van de AVG. Zo stelt zij zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast, verwerkt zij persoonsgegevens op basis van een wettelijke taak en baseert zij haar adviezen, onderzoeken en analyses op eigen informatie. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onderschrijft bovenstaand standpunt van belangstellende. Het wel afsluiten van een verwerkersovereenkomst doet geen recht doet aan de relatie tussen partijen en kan vergaande juridische consequenties hebben. Immers, de overeengekomen verplichtingen in de overeenkomst kunnen deels niet worden nagekomen, hetgeen kan leiden tot negatieve publiciteit en sancties (last onder dwangsom of zelfs boetes) van de AP. Deelt u onze mening dat er voor dit deel van de	a en b) Wij erkennen dat een arbodienstverlener bij het uitvoeren van haar wettelijke taken (zoals verzuimbegeleiding en arbeidsgezondheidskundig onderzoek) doorgaans optreedt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. In die gevallen is het afsluiten van een verwerkersovereenkomst niet vereist. Echter, indien de arbodienst aanvullende diensten verricht die niet onder haar wettelijke taken vallen, en daarbij persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, dan is sprake van een verwerkersrelatie. In dat geval is een verwerkersovereenkomst wel vereist op grond van artikel 28 AVG. Wij zijn daarom niet bereid de verwijzing naar de verwerkersovereenkomst volledig te schrappen, maar zullen deze toepassen waar relevant, afhankelijk van de aard van de dienstverlening. c) De rangorde van documenten zoals opgenomen in de Raamovereenkomst is met zorg vastgesteld. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst en heeft in de huidige rangorde voorrang boven onder meer de ARVODI-voorwaarden, de aanbestedingsstukken en de inschrijving. Eventuele wijzigingen of aanvullingen die via de Nota van Inlichtingen zijn doorgevoerd, hebben daarmee contractuele werking en prevaleren boven lager gerangschikte documenten. Het is niet de bedoeling om de tekst van de Raamovereenkomst na het verstrekken van de Nota van Inlichtingen nog tekstueel aan te passen. De huidige rangorde waarborgt dat de kern van de overeenkomst (het contract en de verwerkersovereenkomst) leidend blijft, terwijl de Nota van Inlichtingen voldoende gezag heeft om bepalingen in lagere documenten te overrulen. Om die reden achten wij het niet noodzakelijk of wenselijk om de Nota van Inlichtingen hoger in de rangorde te plaatsen.
-----	---------------------------------------	--	---

		dienstverlening van belangstellende (als arbodienstverlener) geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten tussen partijen? Wilt u s.v.p. dan de Verwerkersovereenkomst hier schrappen? b) Belangstellende meent dat het afsluiten van een verwerkersovereenkomst alleen aan de orde is indien aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van het door haar aangeboden werkgeversportaal. Dit werkgeversportaal wordt desgewenst als applicatie ter beschikking gesteld vanuit een aparte ICT B.V. Deze ICT B.V. is alsdan wel een verwerker voor de aanbestedende dienst. De dienstverlening van deze ICT B.V. ziet op het beheer van het systeem en het verwerken van de persoonsgegevens van de werknemers van de aanbestedende dienst. In dat geval dient dan een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten tussen deze ICT B.V. en de aanbestedende dienst, waarbij het model verwerkersovereenkomst van deze ICT B.V. kan worden gehanteerd en in dit artikel te worden opgenomen. Gaat u hiermee akkoord?	
--	--	--	--

		c) In de rangorde volgorde staat de nota van inlichtingen op de 3e plaats. In de nota van inlichtingen kunt u echter wijzigingen en/of aanvullingen op deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst toestaan. Kunt u dan toezeggen dat u dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen in de definitieve versie van deze overeenkomsten zult verwerken? Of bent u anders bereid om de Nvl in rangorde als eerste te vermelden?	
--	--	--	--

108	Bijlage 13 Raamovereenkomst	Een schriftelijke overeenkomst tussen een werkgever en een arbodienstverlener over arbodienstverlening wordt ook wel een 'basiscontract' genoemd. Een dergelijk basiscontract dient aan wettelijke eisen uit de Arbeidsomstandighedenwet en de professionele normen te voldoen. Zo hoort in het basiscontract precies te staan bij welke taken de werkgever zich in ieder geval moet laten ondersteunen door een arbodienstverlener/bedrijfsarts en hoe dit op een professionele wijze kan worden geregeld. Het betreft bijvoorbeeld de vrije toegang van de bedrijfsarts tot de werkplek en het recht op een second opinion. In deze Raamovereenkomst ontbreken (deels) deze verplichte onderdelen. Het eventueel enkel verwijzen naar toepasselijke wetgeving is onvoldoende om aan de vereisten van het basiscontract te voldoen. Bij een controle van de Nederlandse Arbeidsinspectie krijgt u hiervoor een boete opgelegd. Daarnaast kan alleen met deze verplichte onderdelen in het basiscontract een gecertificeerde arbodienst voldoen aan de strenge accreditatie-eis. Bent u bereid om de inhoud van de Raamovereenkomst en/of de Nadere overeenkomst met de	Wij zijn bereid om de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst zodanig aan te vullen dat deze voldoet aan de wettelijke vereisten voor een basiscontract. Indien u beschikt over een addendum dat deze onderdelen adequaat adresseert, ontvangen wij dit graag ter beoordeling. Na toetsing op volledigheid en juridische houdbaarheid kunnen wij dit addendum opnemen als bijlage bij de (Nadere) overeenkomst, zodat het basiscontract conform de wetgeving is ingericht.
-----	-----------------------------	--	--

		verplichte onderdelen aan te vullen zodat dit basiscontract alsnog voldoet aan de vereisten uit de wet- en regelgeving? Belangstellende beschikt over een addendum dat u kunt gebruiken om deze Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst aan de toepasselijke wetgeving te laten voldoen.	
109	Bijlage 5 Wachtkamerovereenkomst	Belangstellende kan niet akkoord gaan met deze overeenkomst daar zij zich dan verplicht om zich zonder enige vorm van vergoeding gedurende 3 jaar beschikbaar te houden om per direct de dienstverlening over te nemen. Naar de mening van belangstellende is deze eis niet proportioneel, naar analogie van voorschrift 3.3A van de Gids proportionaliteit. Bent u bereid deze wachtkamerovereenkomst te laten vervallen?	Wij zijn niet voornemens de wachtkamerovereenkomst te laten vervallen. De wachtkamerovereenkomst is een beheersmaatregel die de continuïteit van de dienstverlening waarborgt in het geval de overeenkomst met de winnende inschrijver voortijdig wordt beëindigd. Hiermee wordt voorkomen dat een volledige heraanbesteding noodzakelijk is, hetgeen tijdrovend en kostbaar kan zijn. De wachtkamerovereenkomst is vooraf kenbaar gemaakt in de aanbestedingsdocumenten en maakt integraal onderdeel uit van de voorwaarden van deelname. Door in te schrijven op de aanbesteding aanvaarden inschrijvers ook de voorwaarden van de wachtkamerovereenkomst. Wij onderkennen het proportionaliteitsbeginsel zoals uitgewerkt in de Gids Proportionaliteit. Om die reden is de looptijd van de wachtkamerovereenkomst beperkt en wordt deze niet langer aangehouden dan noodzakelijk. Ten aanzien van de opmerking over “directe” overname van de dienstverlening merken wij op dat in de praktijk altijd sprake zal zijn van een overgangperiode. Deze periode wordt in overleg met de betrokken partijen afgestemd, zodat een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden

			kan plaatsvinden. De wachtkamerovereenkomst verplicht inschrijvers dus niet tot onmiddellijke inzet zonder enige voorbereiding, maar borgt wel dat de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd blijft. De wachtkamerovereenkomst biedt bovendien voordelen voor de inschrijver die als tweede eindigt, aangezien deze zonder nieuwe aanbesteding alsnog in aanmerking kan komen voor uitvoering van de opdracht. Wij achten de constructie proportioneel en in lijn met de beginselen van het aanbestedingsrecht.
--	--	--	---

110	Bijlage 14, Verwerkersovereenkomst	Belangstellende meent tevens dat het afsluiten van een verwerkersovereenkomst alleen aan de orde is indien aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van het door haar aangeboden werkgeversportaal. Dit werkgeversportaal wordt desgewenst als applicatie ter beschikking gesteld vanuit een aparte ICT B.V. Deze ICT B.V. is alsdan wel een verwerker voor de aanbestedende dienst. De dienstverlening van deze ICT B.V. ziet op het beheer van het systeem en het verwerken van de persoonsgegevens van de werknemers van de aanbestedende dienst. In dat geval dient dan een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten tussen deze ICT B.V. en de aanbestedende dienst, waarbij de model verwerkersovereenkomst van deze ICT B.V. kan worden gehanteerd. Indien u van mening bent dat, behoudens voor arbodienstverlening, een verwerkersovereenkomst wel van toepassing is, dan wel indien u de verwerkersovereenkomst met de aparte ICT B.V. aangaat en geen gebruik wenst te maken van onze eigen model verwerkersovereenkomst, dan heeft belangstellende uitsluitend voor in die	Deze vraag (vragen) is (zijn) min of meer o.a. al beantwoord in vraag 57, 95 en 107. Dit gaat over dezelfde context.
-----	---------------------------------------	--	--

		situatie de volgende vragen: Artikel 5.4: Het is voor belangstellende ondoenlijk en ook niet werkbaar om toestemming te vragen. Indien verwerking buiten de EER plaatsvindt, is zo een verwerking voor alle klanten. Bent u akkoord dat voorafgaande toestemming niet is vereist indien er sprake is van passende waarborgen die voldoende niveau van gegevensbescherming bieden zoals SCC? Artikel 8.2: Belangstellende meent dat zij de redelijk gemaakte kosten bij u in rekening moet kunnen brengen nu zij als verwerker alleen in opdracht van u de werkzaamheden vervult en het niet redelijk is dat zij dit kosteloos moet doen. Bent u bereid dit artikel als zodanig aan te passen? Artikel 10.3: Belangstellende meent dat het redelijk is indien eerst een ingebrekestelling wordt verzonden alvorens belangstellende in gebreke is. Het niet direct terugsturen van data kan o.a. ook gelegen zijn aan een doen of nalaten van opdrachtgever of een andere niet toerekenbare oorzaak. Verder accepteert belangstellende geen contractuele boetes. Contractant dient reeds in ruime mate	
--	--	--	--

		aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Bent u bereid dit artikel als zodanig aan te passen? Artikel 11.2 en 11.4: belangstellende is van mening dat een audit alleen dient plaats te vinden indien hier gegronde redenen voor zijn, de bedrijfsprocessen niet worden verstoord. Belangstellende is ook van mening dat dergelijke audits met inachtneming van een redelijke termijn van minimaal twee weken voorafgaand aan de audit schriftelijk aan haar kenbaar dient te worden gemaakt. Belangstellende meent dat het redelijk is dat het aantal audits beperkt wordt tot 1 keer per jaar en de kosten voor een audit voor rekening van de Opdrachtgever zijn tenzij uit de audit blijkt dat verwerker niet aan haar verplichtingen heeft voldaan. Bent u bereid deze artikelen als volgt aan te passen: “De controle zal ten hoogste eenmaal per jaar plaatsvinden op kosten van de Opdrachtgever, op gegronde redenen en zo een audit met inachtneming van een redelijke termijn van minimaal twee weken voorafgaand aan de audit schriftelijk aan belangstellende	
--	--	--	--

		kenbaar is gemaakt. De audit kan ook alleen betrekking hebben op de gegevens van Opdrachtgever.”?	
--	--	---	--

111	Bijlage 14, Verwerkersovereenkomst	belangstellende meent dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geen verwerkersovereenkomst tussen partijen dient te worden afgesloten voor zover het gaat om de dienstverlening van belangstellende als arbodienstverlener. Zij heeft in dat geval namelijk te gelden als verwerkingsverantwoordelijke (en niet als verwerker) in de zin van de AVG. Zo stelt zij zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast, verwerkt zij persoonsgegevens op basis van een wettelijke taak en baseert zij haar adviezen, onderzoeken en analyses op eigen informatie. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onderschrijft bovenstaand standpunt van belangstellende. Het wel afsluiten van een verwerkersovereenkomst doet geen recht doet aan de relatie tussen partijen en kan vergaande juridische consequenties hebben. Immers, de overeengekomen verplichtingen in de overeenkomst kunnen deels niet worden nagekomen, hetgeen kan leiden tot negatieve publiciteit en sancties (last onder dwangsom of zelfs boetes) van de AP. Deelt u onze mening dat er voor dit deel van de dienstverlening van belangstellende	Zie antwoord vorige vraag.
-----	---------------------------------------	---	----------------------------

		(als arbodienstverlener) geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten tussen partijen?	
112	Bijlage 8, Factuur en betaalvereisten	Begrijpt belangstellende goed dat voor iedere maandfactuur eerst een apart PO nummer moet worden opgevraagd of kan er 1 PO nummer voor het hele jaar gebruikt worden?	In principe wordt er 1 PO nummer voor één jaar verstrekt voor de dienstverlening. Voor eventuele extra werkzaamheden of meerwerk worden separate PO's verstuurd. E.e.a. wordt afgestemd bij het afsluiten van de Overeenkomst.
113	Programma van eisen: Prijs en facturatie	Belangstellende indexeert jaarlijks conform CBS CAO lonen en arbeidsduur. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 14.
114	Programma van eisen: Consulten en interventies	U vereist terugkoppeling standaard binnen 24 uur na contact. Wij verzoeken u aan te passen naar 48 uur zodat er, indien nodig, ruimte is voor overleg tussen POB'er en (bedrijfs)arts en/of tussen A(N)IOS en supervisor. Gaat u hiermee akkoord?	Standaard terugkoppelingen binnen 24 uur, bij uitzonderling 48 uur. (dit heeft ook te maken met de huidige werkwijze/frequentie van inlezen in ons personeelssysteem HR2day)
115	Programma van eisen: Consulten en interventies	U vereist fysieke consulten in Noord-Holland, Zuid-Holland en Groningen. Wat is per locatie de omvang van het aantal spreekuren, zowel voor Noord-Holland, Zuid-Holland als Groningen?	verdeling van medewerkers is nu 64% Amsterdam (betreft locatie Haarlem, Alkmaar en Amsterdam), 34% Rotterdam (betreft locatie Rotterdam, Den Haag, Delft en Dordrecht) en 1% Groningen. spreekuur verdeling kent een vergelijkbaar percentage. (Amsterdam 69% van de spreekuren, Rotterdam 31% van de spreekuren, Groningen onbekend)

116	Beschrijvend document, 5.2.2 KC Dienstverleningsplan, p. 26	In hoeverre kan de Arbodienst evidence based interventies inzetten bij Hogeschool Inholland? Op pagina 14 staat immers dat u de providerboog van de zorgverzekeraar gebruikt?	In 2026 is Gezond ondernemen van Zilveren Kruis reeds gecontracteerd. het is niet mogelijk om daarbuiten losse interventies in te zetten.
117	Beschrijvend document, 1.2 Personeelsplan en ambities komende jaren, p. 7	Hoe meet Inholland het effect van de vitaliteitsbevorderingsprogramma's?	Externe partij biedt momenteel het vitaliteitsprogramma aan. zij rapporteren hier over obv eigen data.
118	Beschrijvend document, p. 10 Dalende studentenaantallen	Welke rol ziet u voor de Arbodienst in het licht van deze uitdaging?	Van een arbodienst wordt flexibiliteit en veerkracht verwacht. Afnemende aantallen studenten heeft impact op de inrichting van de organisatie en het personeelsbestand van Inholland (= herinrichting)
119	Beschrijvend document, p. 9, 13, 15	U geeft aan dat leidinggevende basiskennis van verzuim en verzuimbegeleiding heeft. a. Op welke manier krijgt de leidinggevende ondersteuning bij complexere problematiek (waarbij meer dan basiskennis nodig is) en eigen regievoering? b. Wat verwacht u concreet van de arbodienst (gezamenlijke inspanning) in begeleiding van leidinggevendenden? c. Welke rol speelt de Adviseur Verzuim bij casuïstiek waarbij de Arbodienst is betrokken?	a. HR adviseur en Verzuim adviseur. b) WVP begeleiding van leidinggevende ligt in de organisatie c) adviseur Verzuim ondersteunt bij casuïstiek, is namelijk is procesregisseur en expert (Register casemanager)
120	Beschrijvend document, 5.2.4 Verificatiegesprek, p. 29	Is het mogelijk om een voorkeurstijd voor het verificatiegesprek aan te geven in verband met de agenda van de beoogd bedrijfsarts (wij nemen aan dat u hier bedrijfsarts bedoelt in plaats van arbo-arts)?	Voorkeur aangeven mag. proberen we rekening mee te houden. geen garantie. lees: bedrijfsarts
121	Beschrijvend document, 4.3.2.1 Kerncompetenties	Mag belangstellende Hogeschool Inholland zelf als referent opvoeren?	Nee dat is niet toegestaan, zie paragraaf 4.3.2.1 blz. 22 van het beschrijvend document.

122	Beschrijvend document	Kunt u toelichten waarom er is gekozen voor een overstap van de maatwerkregeling naar de vangnetregeling met een arbodienst, en hoe deze keuze zich verhoudt tot het afgegeven budget? Hoe wordt binnen dit budget geborgd dat de kwaliteit van de arbodienstverlening, zoals verzuimbegeleiding en preventie, op peil blijft en voldoet aan de wettelijke eisen van de Arbowet?	Inholland wil graag alle Arbo gerelateerde zaken bij een partij onder brengen voor meer samenhang. De RIE was tot op heden losstaand. Efficiëntie is een belangrijk argument. Adviseur Verzuim/vast contactpersoon heeft regelmatig evaluaties. wenselijk is om een SLA af te spreken om de kwaliteit te waarborgen.
123	Beschrijvend document	Is het verplicht dat de arbodienst gebruikmaakt van een digitale koppeling met HR2day via SIVI/API, of volstaat een alternatieve oplossing zolang verzuimdata correct en tijdig wordt uitgewisseld? En is toegang voor medewerkers tot een eigen portaal eveneens verplicht?	Er zijn meer details nodig om hier een sluitend antwoord op te kunnen geven. HR2day is bv de bron van de verzuimmelding. en vormt tevens de basis voor power BI verzuimcijfers. Toegang tot een verzuimportaal voor medewerkers is wenselijk, niet verplicht mits zij op adequate wijze wel kunnen beschikken en geïnformeerd worden over voor hen relevante informatie zoals uitnodigen spreekuur en advies verslagen
124	Beschrijvend document	In het Beschrijvend Document (p. 15) wordt benoemd dat recent drie preventiemedewerkers zijn benoemd. Kunt u aangeven welke rol deze preventiemedewerkers precies spelen in relatie tot de arbodienst en welke samenwerking u daarin verwacht?	Het betreft de standaard taken van een PM. deze rol wordt momenteel verder vorm gegeven binnen de organisatie. Samenwerking met PM zal waarschijnlijk bestaan uit; betrokkenheid bij overleggen/evaluaties, jaarrapportages of evt. RIE.
125	Beschrijvend document	In het Beschrijvend Document wordt voor het Dienstverleningsplan (eerste contractjaar) een maximum omvang van 15 A4 gevraagd, terwijl dit onderdeel een weging heeft van 30%. Wij constateren dat de verhouding tussen de beoogde inspanning (het aantal pagina's) en het gewicht binnen	Uw constatering is niet juist. Het dienstverleningsplan heeft een wegingsfactor van 60. Het implementatieplan heeft een wegingsfactor van 20 en het Risicodossier heeft ook een wegingsfactor van 20. Ons inziens liggen het aantal pagina's dus wel in verhouding.

		de beoordeling niet in balans lijkt. Kunt u toelichten waarom het Dienstverleningsplan 15 A4 omvat voor 30% weging, terwijl andere onderdelen (beide 20%) ieder met slechts 3 A4 volstaan? Bent u bereid de verhouding tussen puntenweging en paginalimiet te heroverwegen of nader te motiveren?	
126	Beschrijvend document	Bij het onderdeel Dienstverleningsplan stelt u vier inhoudelijke deelvragen, maar het is niet duidelijk hoe deze worden gewogen binnen de 30% score. Kunt u aangeven of deze vier onderdelen gelijk gewogen worden of dat er sprake is van een onderlinge verdeling binnen de 30%? En hoe wordt de totaalscore op dit criterium berekend?	Het dienstverleningsplan wordt als één geheel beoordeeld, zoals omschreven in het aanbestedingsdocument. Zoals beantwoord in voorgaande vraag heeft dit plan een wegingsfactor van 60 en niet 30%.
127	SBCA Keurmerk	1. Wij zijn een arbodienstverlener die werkt vanuit een eigen regie aanpak en de maatwerkregeling. Dat betekent dat wij werken met geregistreerde bedrijfsartsen en beschikken over alle zaken zoals een kwaliteitsmanagement systeem. De maatwerkregeling eist echter geen SBCA keurmerk en dit hebben wij dan ook bewust niet. Staat u open voor deze samenwerking?	Niet akkoord. Conform paragraaf 4.3.3 in het aanbestedingsdocument is dit een geschiktheidseis.

128	Eisen aan casemanager	2. In het beschrijvend document is het profiel van de casemanager nog niet volledig gespecificeerd. Kunt u aangeven welke eisen u stelt aan de casemanager van de Arbodienst? Wij denken hierbij aan aspecten zoals: - o Gewenste opleiding en (vak)certificeringen - o Minimaal aantal jaren relevante werkervaring - o Specifieke kennis (bijvoorbeeld wet- en regelgeving rondom verzuim, kennis van bepaalde sectoren, etc.) - o Ervaring met bepaalde doelgroepen of casuïstiek - o Verantwoordelijkheden en taken binnen het casemanagementproces - o Gewenste competenties en vaardigheden (zoals communicatie, oplossingsgerichtheid, samenwerking met leidinggevend en HR, etc.) Kunt u aangeven welke van deze aspecten voor u essentieel zijn, en of er nog aanvullende eisen of wensen zijn?"	Als dit gaat om de casemanager zoals genoemd op pagina 9; dit betreft de rol van de leidinggevende in de verzuimbegeleiding. Leidinggevende is de casemanager.
129	Opgave van uurprijzen	In de offerteaanvraag wordt gevraagd om een uurprijs voor de bedrijfsarts en POB'er. De inzet van de POB'er / taakgedelegeerde maakt onderdeel uit van onze abonnement fee per medewerker. Voor de optionele	Niet akkoord, zie ook antwoord op vraag 71.

		diensteverlening werken wij samen met partners op offertebasis. Is het toegestaan om ons prijsmodel (vast bedrag per medewerker) aan te bieden in plaats van uurtarieven? Zo ja, hoe kunnen wij dit het beste in de offerte verwerken? Ons prijsmodel zorgt voor transparantie en voorspelbaarheid in de kosten voor u als werkgever. Wij vernemen graag of dit binnen de kaders van de aanbesteding is toegestaan.	
130	Programma Fit for the Future	Kunt u toelichten of er al inzicht is in de verwachte impact van het programma Fit for the Future op het aantal fte binnen onze organisatie? Worden er concrete wijzigingen in de personele formatie voorzien, en zo ja, op welke termijn? Gezien het streven om het aantal fte in lijn te brengen met het aantal studenten, zijn wij benieuwd of er reeds een prognose is gemaakt van de formatieve impact en of hier al besluiten over zijn genomen.	De verwachte impact is eind 2027 een reductie van 200fte.
131	RI&E dienstverlening	Wij werken voor de uitvoering van de RI&E samen met een vaste, gecertificeerde partner. Graag vernemen wij of dit binnen de kaders van deze aanbesteding is toegestaan.	Ja is toegestaan.
132	Duurzame Inzetbaarheid	U bent op zoek naar een partner/dienstverlener die u helpt met DI. Is er ruimte dat we creatief mogen	U bent vrij om een voorstel te doen. In dit geval beantwoordt u de vraag in het Dienstverleningsplan.

		zijn en mogen afwijken van wat er wordt gevraagd bij Arbodienstverlening?	
133	Aanvullende vraag mbt opdrachtwaarde	Wij zijn benieuwd of er binnen de aanbesteding ruimte is om creatief mee te denken. Bijvoorbeeld door in de kostenberekening ook de verwachte opbrengsten van preventieve maatregelen mee te nemen. Op die manier kan een hogere investering in eerste instantie gerechtvaardigd zijn, wanneer dit op termijn leidt tot lagere verzuimkosten of andere besparingen. Staat u open voor voorstellen waarbij deze bredere baten-kant wordt meegenomen in de beoordeling?	U bent vrij om een voorstel te doen. In dit geval beantwoord u de vraag in het Dienstverleningsplan.
134	Opdrachtwaarde	In het beschrijvend document geeft u een korte toelichting onder paragraaf 2.5 over de geraamde opdrachtwaarde. Wij merken op dat de genoemde raming van EUR 345.000,- per jaar (inclusief onzekerheidsmarge) voor Arbodienstverlening bij een organisatie van uw omvang (2.500 medewerkers) lager lijkt dan wat wij doorgaans in de markt tegenkomen. Zou u kunnen toelichten op basis van welke uitgangspunten en aannames deze kostenraming tot stand is gekomen?	De geraamde opdrachtwaarde van EUR 345.000,- per jaar is gebaseerd op de historische uitgaven van de afgelopen jaren binnen onze organisatie voor de basisdienstverlening op het gebied van arbodienstverlening. De genoemde raming is naar onze inschatting realistisch en proportioneel voor de omvang en aard van de gevraagde basisdienstverlening. Eventuele aanvullende of optionele diensten vallen buiten deze raming en kunnen afzonderlijk worden overeengekomen binnen de kaders van de raamovereenkomst.

135	Programma van Eisen, Consulten en interventies	U stelt in regel 23 dat de reeds gecontracteerde provideroog van Zilveren Kruis het uitgangpunt is. a. Wij vinden hier niets over terug in de leidraad. Kunt u nader toelichten om welke dienstverlening het gaat? b. Indien belangstellende een eigen providerboog heeft, mogen wij de gevraagde of verlangde dienstverlening dan ook rechtstreeks aanbieden?	a. Providerboog Gezond ondernemen van Zilveren Kruis biedt zorgvuldig geselecteerde gezondheidsoplossingen voor zowel groepen als individuele medewerkers, gericht duurzame inzetbaarheid en verzuimreductie, op mentaal en fysiek en ook preventief. zie internet. b. Nee, in 2026 is Gezond ondernemen van Zilveren Kruis reeds gecontracteerd. Het is niet mogelijk om daarbuiten losse interventies in te zetten.
136	Programma van Eisen, Rapportage en evaluatie	In regel 38 noemt u naast RI&E, PAGO, PMO, PSA ook vertrouwenspersonen. Wij kunnen dit echter niet terugvinden in het beschrijvend document noch op het prijzenblad. Kunt u nader toelichten?	Nadere toelichting: er zijn interne vertrouwenspersonen in de organisatie. Mogelijk is er in de toekomst vraag/behoefte aan inzet externe vertrouwenspersoon.
137	Programma van eisen regel 17	Kan opdrachtgever beschrijven hoe zij de rol van de verzuimcoach ziet? Wanneer moet deze ingezet worden en hoe ziet de samenwerking eruit met de interne specialisten van opdrachtgever?	Optioneel inzet van een Verzuimcoach: gaat om uitzonderlijke gevallen waarin de interne casemanager en/of verzuimadviseur niet ingezet kan worden. deze voert de WVP taken uit, volgt het dossier en heeft actief contact met leidinggevende in het kader van WVP
138	Beschrijvend document 4.3.2.3 Informatiebeveiliging	Leverancier van het verzuimsysteem van inschrijver voldoet aan de gestelde eisen. Is dat akkoord voor opdrachtgever?	Wij begrijpen uw vraag niet. In deze paragraaf wordt gevraagd dat inschrijver een managementsysteem dient te hebben voor informatiebeveiliging dat voldoet aan de norm NEN-EN-ISO/IEC 27001
139	Beschrijvend document 2.3 Looptijd van de Overeenkomst	Een éézijdige optie tot verlengen past wat ons betreft niet bij een partnership. Verlengen van de overeenkomst doen we graag in goed overleg. Is dat akkoord voor opdrachtgever?	Akkoord

140	Beschrijvend document N.B. Actuele ontwikkelingen	Kan opdrachtgever aangeven wat de impact zou kunnen zijn?	Impact van actuele ontwikkelingen: herinrichting van organisatie onderdelen geeft veranderingen, die effect hebben op de medewerkers. zowel op team als op individuen
141	Beschrijvend document, 2.1.3 Huidige vorm verzuimbegeleiding en arbodienstverlening	"De huidige arbodienstverlening bestaat uit 4 elementen: inzet bedrijfsarts en POB, administratief inplannen spreekuren door klantcontactcenter en inzet vaste BMW." Hoe ziet u de inzet van de vaste BMW in de nieuwe situatie? En begrijpen wij goed dat deze dienstverlening rechtstreeks via de opdrachtnemer wordt betrokken?	Eerste voorkeur voor vaste BMW. echter inzet BMW kan ook op een andere manier ingeregeld worden (via de huidige providerboog ZK). Voordeel van inzet: snel schakelen, korte lijnen, korte wachttijd.
142	Bijlage 11, Prijzenblad	U geeft een fictief aantal uur voor bedrijfsmaatschappelijk werk aan. Welke inzet verwacht u precies van de BMW?	BMW (coach) vast contactpersoon, snel schakelen, korte lijnen, korte wachttijd.
143	Beschrijvend document koppeling HR2day	De mogelijkheid van een koppeling waarbij ook documenten richting HR2day verzonden worden is niet met zekerheid te realiseren. Volgens de website van SIVI bestaat deze mogelijkheid. Gaat opdrachtgever akkoord met een standaardkoppeling?	Wat houdt een standaard koppeling in? Op basis daarvan kunnen wij wel/geen akkoord geven.