

Nota van Inlichtingen I - Arbodienstverlening - Gemeente Veenendaal

Ref	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Nota van Inlichtingen 1	Bijlage 2, Programma van Eisen, 1.1. Kwaliteit, beroeps- en vakbekwaamheid, Eis 1 Bij Eis 1 omschrijft U dat de opdrachtnemer één vaste BIG- bedrijfsarts koppelt aan de opdrachtgever. Inschrijver heeft hier nog aanvullende vragen over : a) Het aantal geregistreerde bedrijfsartsen loopt hard terug in Nederland. Een dergelijke eis gedurende een gehele contractduur naleven is praktisch niet mogelijk. Bent u bereid om ook samen te werken met een ervaren arts (zogenaamde arbo arts), die onder supervisie werkt van een geregistreerde bedrijfsarts? b) Wij werken niet enkel en alleen met (bedrijfs)artsen maar ook met taakgedelegeerden. Een medisch team met (bedrijfs)artsen én taakgedelegeerden zorgt voor betere, snellere en toegankelijke dienstverlening. Taakgedelegeerden nemen routinetaken over van de arts, waardoor deze zich kan richten op complexe zaken. Dit voorkomt wachttijden, verbetert de taakverdeling en borgt kwaliteit en verantwoordelijkheid via taakdelegatie-overeenkomsten. Bent u bereid om inzet van taakgedelegeerden toe te staan in de samenwerking?	A) In het kader van de inzet van medisch professionals geldt dat voorbehouden handelingen te allen tijde belegd zijn bij en plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van een daartoe bevoegde BIG-geregistreerde bedrijfsarts. Inzet van ANIOS/AIOS onder supervisie van een BIG-geregistreerde bedrijfsarts is toegestaan, mits de eindverantwoordelijkheid en regie aantoonbaar bij de geregistreerde bedrijfsarts liggen en de continuïteit van de dienstverlening geborgd is. B) Daarnaast is inzet van taakgedelegeerden toegestaan conform geldende wet- en regelgeving en de NVAB-richtlijnen, eveneens onder eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. Hierbij geldt als voorwaarde dat er altijd sprake is van één vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts als primair aanspreekpunt.
2	Nota van Inlichtingen 1	Bijlage 2, Programma van Eisen, 1.1. Kwaliteit, beroeps- en vakbekwaamheid, Eis 2 Bij Eis 2 omschrijft U dat opdrachtnemer minimaal één vaste casemanager koppelt aan de opdrachtgever. Deze casemanager is minimaal in het bezit van CROV/ROV of hoger. Voor complexe dossiers RCCM, RCM of gelijkwaardig en aantoonbare permanente educatie. Vanuit de aanbestedingswetgeving geldt het gelijkheidsbeginsel waarbij we van uitgaan dat soortgelijkheid van toepassing is. Wij leiden onze casemanagers intern op. In onze werkwijze spreken wij over een Adviseur Arbeid & Gezondheid (AAG) i.p.v. casemanager. De AAG heeft minimaal HBO werk- en denkniveau en is afgestudeerd en/of hebben een aantal jaren werkervaring in relevante werkzaamheden (fysiotherapeut, gezondheidswetenschappen, psychologie, HR werkzaamheden). De AAG is getraind in communicatieve vaardigheden en specialist op het gebied van wetgeving en is het verlengstuk van uw leidinggevend en HR-professionals. De kennis en kunde van de AAG wordt onderhouden door door intervisie en het toepassen, in overleg met het medisch team, van de richtlijnen (zoals NVAB, STECR, UWV). Dit zorgt ervoor dat de AAG vakinhoudelijk blijft verbeteren. Is dit voor Gemeente Veenendaal voldoende om aan de beschreven eis 2 te voldoen?	Opdrachtgever staat gelijkwaardige invulling toe, mits aantoonbaar wordt voldaan aan het beoogde niveau van kennis en deskundigheid. Inschrijver dient duidelijk te onderbouwen op welke wijze de voorgestelde functionaris(sen) (zoals AAG) minimaal gelijkwaardig zijn aan de gestelde eisen, inclusief borging van kwaliteit en permanente ontwikkeling.

3	Nota van Inlichtingen 1	Bijlage 2, Programma van Eisen, 1.5. Overleg en service levels (SLA), Eis 18 Vanuit eis 18 lezen we dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het aanleveren van actuele verzuimkengetallen. Om dit op juiste wijze te doen, werken wij met een datakluis die wij binnen onze ICT organisatie hebben ondergebracht. Inschrijver en ICT BV zijn 2 aparte entiteiten met geen overlap in het personeelsbestand. De rol van Inschrijver is gecertificeerd arbodienstverlener en de rol van ICT BV is systeembeheerder en datakluis. Deze constructie maakt het voor Inschrijver mogelijk om gegevens positief te registreren. Zo kunnen onze professionals verzuimrapportages maken, trends signaleren en preventieve dossiers aanmaken. Deze manier van samenwerken betekent dat naast subverwerker van Inschrijver, ICT BV ook de rol van verwerker inneemt voor de Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Hierdoor is het nodig om naast een contract Arbodienstverlening met Inschrijver ook een overeenkomst gegevensbeheer (of een aparte verwerkersovereenkomst) te ondertekenen met onze ICT organisatie. Is dat akkoord voor Opdrachtgever?	Opdrachtgever erkent dat de ICT B.V. in de beschreven constructie een eigen verwerkersrol kan innemen. Een separate verwerkersovereenkomst tussen opdrachtgever en de ICT B.V. zo tot de mogelijkheden kunnen behoren, mits de constructie aantoonbaar voldoet aan de AVG. Opdrachtnemer blijft te allen tijde integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit en beschikbaarheid van de dienstverlening. De exacte AVG-rolverdeling en contractuele inrichting worden na gunning vastgesteld in overleg met de functionaris gegevensbescherming.
4	Prijzenblad	Opdrachtnemer kan veel verrichtingen niet kwijt op het prijzenblad. Gaat opdrachtgever akkoord met het toevoegen van een losse bijlage?	Het is niet toegestaan om een losse bijlage toe te voegen aan het prijzenblad. Alle verrichtingen moeten worden opgenomen in het vastgestelde prijzenblad. Het prijzenblad bevat lege rijen S9, S10 en S11 voor aanvullende diensten. Inschrijver kan aanvullende verrichtingen in deze rijen opnemen.
5	Bijlage 2 PvE, 19	We missen een "jaarevaluatie gesprek" zoals in de arbowet staat en in ons kwaliteitsschema. Ofwel: er volgt eens per jaar een jaarevaluatie gesprek (officieel) met daarin ook advies van de BA en het verslag daarvan wordt gedeeld met de WG en de OR. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord en met het doorberekenen van de gemaakte kosten?	Opdrachtgever onderschrijft het belang van een jaarlijks jaarevaluatiegesprek, inclusief verslaglegging en advisering door de bedrijfsarts richting zowel werkgever als OR. Dit past binnen de wettelijke verplichtingen van de werkgever op het gebied van arbeidsomstandigheden en verzuimbegeleiding. In het verlengde hiervan ziet opdrachtgever deze activiteit als onderdeel van de primaire arbodienstverlening (zoals verzuimbegeleiding conform Wet verbetering poortwachter, advisering door de bedrijfsarts, preventieve consulten en ondersteuning bij RI&E en arbobeleid), die de werkgever ondersteunt bij het invullen van diens wettelijke zorgplicht en verantwoordelijkheden vanuit de Arbowet. Opdrachtnemer dient dit jaarevaluatiegesprek te organiseren. Eventuele kosten hiervoor dienen inbegrepen te zijn in de aanbidding.
6	Bijlage 2 PvE, 19	Ten minste één (1) maal per jaar vindt overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van de Ondernemingsraad van de opdrachtgever en de arbodienst. De opdrachtnemer faciliteert dit overleg actief en levert desgewenst de benodigde managementinformatie voor dit overleg aan. Gaat opdrachtgever akkoord met het doorberekenen van de besteedde uren van de functionarissen? Gaat opdrachtgever akkoord met deze overleggen op de locatie van opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 5. Ja, Opdrachtgever verwacht dat dit overleg gefaciliteerd wordt binnen de overeengekomen dienstverlening. Kosten worden geacht onderdeel te zijn van de inschrijfprijs. Locatie wordt in onderling overleg bepaald; uitgangspunt is passend bij opdrachtgever.
7	Bijlage 2 PvE, 18	Ten minste twee (2) maal per jaar vindt een formeel evaluatie- en voortgangsoverleg plaats tussen de accountmanager van de opdrachtnemer en de teamleider P&O van de opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen behandeld: tijdigheid spreekuren, kwaliteit terugkoppeling, naleving wettelijke verplichtingen en uitgevoerde interventies, bruikbaarheid rapportages, en de actuele verzuimkengetallen en KPI's. Gaat opdrachtgever akkoord met het doorberekenen van de besteedde uren van de functionarissen?	ja, deze overleggen maken onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en dienen inbegrepen te zijn in de prijs. Zie bovenstaande vraag.

8	Bijlage 2 PvE, 17	Periodiek vindt Sociaal Medisch Team-overleg (SMT) plaats tussen de functionarissen van de arbodienst, de verantwoordelijke leidinggevende en de P&O-adviseur van de opdrachtgever. Doel is de afstemming van de begeleiding van individuele verzuimende medewerkers. Gaat opdrachtgever akkoord met het doorberekenen van de besteedde uren van de functionarissen?	Ja, SMT-overleggen maken onderdeel uit van de dienstverlening en dienen inbegrepen te zijn in de prijs.
9	Bijlage 2 PvE, 1.5	De casemanager houdt geen eigen spreekuur op locatie, dit is voorbehouden aan de arts/taakgedelegeerde. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat akkoord met het uitgangspunt dat spreekuren primair door artsen of taakgedelegeerden plaatsvinden.
10	Bijlage 2 PvE, 9	De opdrachtnemer levert maandelijks een digitale set verzuimcijfers en -indicatoren aan de opdrachtgever, inclusief een trendanalyse uitgesplitst op organisatieonderdeel-niveau. De aanlevering kan plaatsvinden via het verzuimvolgsysteem of via een overeengekomen gegevensuitwisseling. De levering vindt aantoonbaar proactief en zonder uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever plaats. Gaat opdrachtgever akkoord met de kosten voor het opstellen van deze analyses?	De levering van verzuimcijfers en analyses zoals beschreven in het PvE wordt geacht onderdeel te zijn van de dienstverlening en dient inbegrepen te zijn in de prijs.
11	Bijlage 2 PvE, 8	In de terugkoppeling staat niet direct een nieuwe datum gemeld staat. Echter wel vlak era. Dat plant onze CM namelijk en niet de zorgprofessional. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever kan ermee instemmen dat de vervolgdatum niet altijd direct in de terugkoppeling staat, mits deze op korte termijn wordt ingepland en inzichtelijk is voor betrokkenen.
12	Bijlage 2 PvE, 8	Alle terugkoppeling komen in het cliëntvolgsysteem waar de leidinggevende geautoriseerd voor is. Door middel van een melding in zijn emailomgeving weet de leidinggevende dat er een advies klaar staat In alle gevallen vindt terugkoppeling binnen 48 uur plaats maar soms duurt dit langer omdat er bv informatie bij derden opgevraagd wordt. Kunt u zich vinden in deze aanpak?	De beschreven werkwijze is acceptabel, mits de termijn van 48 uur het uitgangspunt blijft en aantoonbaar wordt nageleefd. Indien de termijn in een specifiek geval niet haalbaar is door het opvragen van informatie bij derden, verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer de betrokken leidinggevende en/of P&O-adviseur hierover proactief en tijdig informeert. De termijn van 48 uur geldt als contractuele norm waarop opdrachtgever opdrachtnemer aanspreekbaar houdt.
13	Bijlage 2 PvE, 1.2	En staat u ervoor open om vanuit het systeem van inschrijver te werken?	Het werken vanuit het systeem van opdrachtnemer is uitsluitend acceptabel indien dit aantoonbaar voldoet aan de eisen van opdrachtgever, relevante wet- en regelgeving (waaronder de AVG) en passende eisen ten aanzien van toegankelijkheid en informatiebeveiliging. Daarnaast stelt opdrachtgever als harde randvoorwaarde dat het systeem de volledige administratieve en procesmatige ondersteuning van de Wet verbetering poortwachter (WVP) adequaat faciliteert (waaronder dossiervorming, termijnenbewaking en verplichte documenten zoals probleemanalyse, plan van aanpak en evaluaties). Het systeem dient de werkgever hierin te ondersteunen en ontzorgen, zonder risico op onvolledigheid of afwijkingen. Voorts geldt dat de inzet van het systeem niet mag leiden tot dubbele of meervoudige administratieve handelingen. Integratie of aantoonbare soepele gegevensuitwisseling met het bestaande personeelssysteem Youforce is daarbij noodzakelijk. Uitgangspunt is dat leidinggevend en andere betrokkenen niet worden belast met het werken in meerdere parallelle systemen (zoals naast Youforce ook het systeem van opdrachtnemer en eventuele planningssystemen). De oplossing dient derhalve efficiënt, gebruiksvriendelijk en administratief lastenverlagend te zijn.

14	Bijlage 2 PvE, 1.2	De opdrachtnemer faciliteert een technische koppeling tussen zijn verzuimvolgsysteem en het HR-systeem van de opdrachtgever, zodat gegevens die nodig zijn voor leidinggevend en andere geautoriseerde gebruikers automatisch worden uitgewisseld. Wat wordt er bedoeld met een technische koppeling en gaat opdrachtgever akkoord met de kosten die hiermee gepaard gaan en de maandelijkse onderhoudskosten?	Met een technische koppeling wordt bedoeld een geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen systemen met betrekking tot dienstverbandgegevens. Kosten hiervoor dienen transparant te worden gemaakt en worden beoordeeld als onderdeel van de inschrijving.
15	Bijlage 2 PvE, 1.1	Gaat opdrachtgever akkoord met de vaste inzet van een casemanager die voldoet aan de minimale eisen en op afroep een RCCM?	Opdrachtgever gaat akkoord, mits wordt voldaan aan de gestelde kwaliteitseisen en voor complexe casuïstiek tijdig passende expertise beschikbaar is, werkend op minimaal RCCM- of RSG-niveau.
16	Bijlage 2 PvE, 1.1	Gaat opdrachtgever akkoord met het aanpassen de totale contractwaarde als blijkt dat er meer dan de ingeschatte 8 uur per week aan capaciteit nodig is?	In de raming is een opslag van 10% opgenomen ter dekking van eventuele meerkosten, onvoorziene omstandigheden en volumeschommelingen. De minimale aanwezigheid van 8 uur per week is inbegrepen in de pmpj. Indien het verzuimvolume structureel hogere capaciteit vereist, wordt dit in overleg met opdrachtnemer besproken tijdens de periodieke evaluatie conform PvE eis 18.
17	Bijlage 2 PvE, 1.1	Gaat opdrachtgever akkoord met wisselende inzet van de bedrijfsarts en de BIG-geregistreerde verpleegkundige op locatie?	Wisselende inzet als structureel uitgangspunt is niet toegestaan. Per discipline is sprake van vaste inzet. Uitsluitend in het kader van een multidisciplinaire aanpak binnen een individueel traject kan inzet van verschillende deskundigen gerechtvaardigd zijn, mits fasegericht en inhoudelijk noodzakelijk. Eén vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts blijft te allen tijde primair aanspreekpunt en eindverantwoordelijke.
18	Bijlage 2 PvE, 1.1	Gaat opdrachtgever akkoord met de inzet van een BIG-geregistreerde verpleegkundige op locatie opdrachtgever i.p.v. de bedrijfsarts?	Inzet van een BIG-geregistreerde verpleegkundige is toegestaan als onderdeel van taakdelegatie, maar vervangt niet volledig de rol van de bedrijfsarts.
19	Bijlage 2 PvE, 1.1	Er wordt specifiek gesproken over bedrijfsarts. Opdrachtnemer werkt in taakdelegatie met inzet van artsen (ANIOS/AIOS) en BIG-geregistreerde verpleegkundigen. Gaat opdrachtgever daarmee akkoord?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 1. Inzet van ANIOS/AIOS en taakgedeeleerden is toegestaan onder supervisie en eindverantwoordelijkheid van de vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts als primair aanspreekpunt. Structurele wisseling van de hoofdverantwoordelijke is niet toegestaan.
20	Beschrijvend document, art. 3.1	Wat is de taakvolwassenheid van de leidinggevend en?	De taakvolwassenheid varieert per team. Leidinggevend en zijn bekend met hun rol in het verzuimproces, maar er is ruimte voor verdere ontwikkeling op het gebied van vroegsignalering en verzuimgesprekken. Van opdrachtnemer wordt verwacht dit bij de start te inventariseren en de aanpak hierop af te stemmen.
21	Beschrijvend document, art. 3.2	Kan opdrachtgever inzage geven in de aard en oorzaken van langdurig verzuim?	Gedetailleerde oorzaakanalyses (CAS/ CVO) zijn niet beschikbaar voor aanbestedingsdoeleinden. Wel is bekend dat psychosociale arbeidsbelasting (PSA) en langdurig fysiek of mentaal verzuim de voornaamste drijvers zijn van de stijgende gemiddelde verzuimduur. Het CJG kent structureel hogere verzuimcijfers, wat extra aandacht vraagt in de aanpak. Inschrijvers worden geacht hun aanpak hierop te baseren.
22	Beschrijvend document, art. 3.3.3	Inschrijver biedt haar klanten een hybride vorm van dienstverlening aan waar het gaat om de re-integratieconsulten. Deze zullen deels fysiek, deels online plaatsvinden, al naargelang wat op dat moment het beste past. Kunt u zich vinden in deze aanpak?	Een hybride werkwijze is toegestaan, mits de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening geborgd blijven en de keuze wordt bepaald door wat past bij de casuïstiek. De verplichting uit art. 3.3.3 blijft onverkort van kracht: de bedrijfsarts is minimaal 8 uur per week fysiek aanwezig bij opdrachtgever. Hybride dienstverlening ontslaat opdrachtnemer niet van deze verplichting.

23	Beschrijvend document, art. 3.3.3	De primaire dienstverlening omvat alle activiteiten die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Opdrachtnemer is verplicht deze diensten te leveren voor de geoffeerde prijs per medewerker per jaar. Inschrijver indexeert jaarlijks de tarieven van al haar klanten volgens de index 'CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen' van het CBS, met als referentieperiode het tijdvak van juli van het voorgaande kalenderjaar tot juli van het lopende jaar, met dien verstande dat de tarieven jaarlijks (voor het eerst per 1 januari 2027) tenminste worden verhoogd met de uit de voor haar geldende CAO voortvloeiende loonkostenstijging. Gaat u hiermee akkoord?	De tarieven zijn vast gedurende het eerste contractjaar (1 november 2026 – 31 oktober 2027). Daarna is jaarlijkse indexering mogelijk, voor het eerst per 1 november 2027, op basis van de CBS-index CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, alle economische activiteiten (procentuele mutatie van het indexcijfer 1 maand voor afloop van de twaalf maanden ten opzichte van het indexcijfer twaalf maanden ervoor).
24	Beschrijvend document, art. 3.3.2	De geraamde totale contractwaarde, inclusief alle verlengingsopties tot een maximale duur van zes jaar, bedraagt maximaal € 1.200.000. Dit bedrag geldt als de maximale financiële omvang van de overeenkomst. Er geldt geen afnameverplichting voor de secundaire dienstverlening; de primaire dienstverlening wordt afgenomen op basis van de overeengekomen prijs per medewerker per jaar. Wordt dit bedrag ook nog aangepast ivm indexatie?	De geraamde contractwaarde van € 1.200.000 wordt niet aangepast voor indexatie. In de raming is een opslag van 10% opgenomen ter dekking van eventuele meerkosten, onvoorziene omstandigheden en volumeschommelingen. De geraamde contractwaarde betreft een aanbestedingsrechtelijke raming exclusief btw en exclusief indexatie conform art. 2.15 Aanbestedingswet 2012 en vormt geen contractueel uitgavenplafond. De werkelijke contractwaarde kan als gevolg van jaarlijkse indexering en volumeschommelingen afwijken van de raming.
25	beschrijvend document in paragraaf 5.2.2	In het beschrijvend document in paragraaf 5.2.2 wordt gevraagd om een referentieopdracht die is uitgevoerd voor een organisatie in de publieke of semi-publieke sector. Gaat de gemeente akkoord dat stichtingen die bijv. zorgtaken uitvoeren ook onder de semi-publieke sector vallen?	Ja, stichtingen met een (semi-)publiek karakter, zoals zorginstellingen, worden als passend aangemerkt.
26	Programma van Eisen	PvE -Eis 1 in het Programma van Eisen stelt u dat de vaste professional een BIG-geregistreerde bedrijfsarts moet zijn. Is de gemeente, mede gezien de landelijke krapte aan bedrijfsartsen, bereid om ook een ervaren basisarts (ANIOS of AIOS) te accepteren voor de uitvoering van de spreekuren, mits deze werkt onder supervisie van een geregistreerd bedrijfsarts conform de vigerende richtlijnen?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 1. Inzet van ANIOS/AIOS en taakgedelegeerden is toegestaan onder supervisie en eindverantwoordelijkheid van de vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts als primair aanspreekpunt. Structurele wisseling van de hoofdverantwoordelijke is niet toegestaan.
27	beschrijvend document	In het beschrijvend document in paragraaf 5.2.2 wordt gevraagd om een afschrift van een geldig ISO 27001-certificaat van de inschrijver. Belangstellende gebruikt verzuimsoftware (SaaS) van een derde. Deze is volledig ISO 27001/NEN 7510 gecertificeerd, in combinatie met een onafhankelijk auditrapport (bijv. een interne audit conform NEN 7510). Volstaat daarmee dat de interne processen van de belangstellende eveneens aan deze normen voldoen, wanneer belangstellende deze partij als derde opvoert?	Nee. Het volstaat niet dat uitsluitend de gebruikte SaaS-oplossing van een derde partij ISO 27001/NEN 7510 gecertificeerd is. De inschrijver dient zelf óf over een geldig ISO 27001-certificaat te beschikken, óf aantoonbaar te voldoen aan gelijkwaardige normen op dienstverleningsniveau. De gestelde eis ziet namelijk zowel op de beveiliging van de software (SaaS) als op het niveau van de dienstverlening en de interne processen van de inschrijver. Het certificaat van een derde partij kan derhalve niet als vervanging dienen voor de vereiste borging bij de inschrijver zelf
28	beschrijvend document	In het beschrijvend document In paragraaf 3.5 wordt Spoor A (financiële bijdrage aan een regionaal participatiefonds) als primaire route aangewezen. Kan de gemeente bevestigen dat bij keuze voor Spoor A de SROI-verplichting volledig en zonder verdere inspanningsverplichting of administratieve verantwoording over de bouwblokkenmethode wordt voldaan door de jaarlijkse betaling van 2% van de opdrachtwaarde?"	Ja, bij keuze voor Spoor A geldt dat de jaarlijkse financiële bijdrage conform de gestelde methodiek wordt beschouwd als invulling van de SROI-verplichting. Nadere administratieve verantwoording dient plaats te vinden conform de aanbestedingsdocumenten.

29 Bijlage 10 - Concept Verwerkersovereenkomst	Belangstellende is van mening dat voor het tot stand komen van een koppeling geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden gesloten. Deelt u dit standpunt?	Opdrachtgever deelt dit standpunt niet zonder meer. De technische koppeling tussen het verzuimvolgsysteem van opdrachtnemer en het HR-systeem Youforce van opdrachtgever betreft de uitwisseling van persoonsgegevens van medewerkers van de gemeente. Voor zover opdrachtnemer daarbij persoonsgegevens verwerkt in opdracht van en ten behoeve van opdrachtgever (bijvoorbeeld in het kader van administratieve gegevensuitwisseling), kan sprake zijn van een verwerkersrelatie in de zin van de AVG en is het sluiten van een verwerkersovereenkomst (Bijlage 10) vereist. Tegelijkertijd geldt dat opdrachtnemer in het kader van arbodienstverlening en de rol van bedrijfsarts voor bepaalde verwerkingen een eigen, zelfstandige verantwoordelijkheid draagt. In die gevallen is geen sprake van een verwerker-, maar van een zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke rol. Het bovenstaande laat onverlet dat passende afspraken over gegevensbescherming en verantwoordelijkheden onderdeel uitmaken van de contractdocumentatie.
30 Bijlage 10 - Concept 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 het model verwerkersovereenkomst van deze ICT B.V. zal worden gehanteerd. Gaat u hiermee akkoord?	De verwerkersovereenkomst conform Bijlage 10 wordt gesloten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, voor zover sprake is van verwerking van persoonsgegevens door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever. Voor de inzet van een ICT-leverancier (bijv. ICT B.V.) geldt dat deze, afhankelijk van de rolverdeling, kan optreden als verwerker. Indien deze partij namens opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, is sprake van een verwerker-subverwerkerrelatie en is voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever vereist. In dat geval dient opdrachtnemer te waarborgen dat met deze partij een passende subverwerkersovereenkomst is gesloten die voldoet aan de AVG en de verplichtingen uit Bijlage 10. Indien opdrachtnemer echter (deels) optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, met name in het kader van arbodienstverlening en de rol van bedrijfsarts, is geen sprake van een verwerker-subverwerkerrelatie met opdrachtgever, maar draagt opdrachtnemer eigen verantwoordelijkheid voor de inzet van (sub)verwerkers zoals ICT-leveranciers. Het model van de ICT-leverancier wordt in geen geval rechtstreeks gehanteerd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
31 Bijlage 10 - Concept 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 (als arbodienstverlener) geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten tussen partijen?	Opdrachtgever erkent dat een arbodienstverlener voor de medisch-inhoudelijke verwerking kan optreden als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke conform de AVG. De exacte rolverdeling tussen partijen wordt na gunning in overleg vastgesteld, waarbij een gezamenlijk format als uitgangspunt kan dienen. Voor nu gaat opdrachtgever ervanuit dat opdrachtnemer optreedt als verwerker en opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkersovereenkomst (Bijlage 10) ziet uitsluitend op verwerkingen waarbij opdrachtnemer handelt in opdracht van opdrachtgever, zoals de Youforce-koppeling en het werkgeversportaal. De exacte afbakening wordt na gunning in overleg met de functionaris gegevensbescherming vastgesteld. Indien mogelijk kan een gegevensuitwisselingsovereenkomst worden opgesteld.

32 Bijlage 9 - Concept wachtkamerovereenkomst	Belangstellende kan niet akkoord gaan met deze overeenkomst daar zij zich dan verplicht om zich zonder enige vorm van vergoeding gedurende 1 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?	Opdrachtgever is niet bereid de wachtkamerovereenkomst te laten vervallen. De keuze hiervoor is gemotiveerd in art. 4.1.3 van het beschrijvend document en dient de continuïteit van de arbodienstverlening bij calamiteiten. De wachtkamerovereenkomst legt geen actieve inspanningsverplichting op en bevat geen opdracht tot uitvoering. De looptijd van twaalf maanden is proportioneel gezien de aard en het belang van de dienstverlening.
33 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, art. 25.1	Belangstellende zou de mogelijkheid tot ontbinding van de Overeenkomst graag willen uitsluiten voor het geval er sprake is van overdracht van het bedrijf binnen haar concern of twee bedrijven binnen het concern fuseren dan wel dat er sprake is van een splitsing binnen concernverband. Bent u bereid dit overeen te komen?	Opdrachtgever is niet bereid dit overeen te komen. Art. 25.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden biedt opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden bij overdracht, fusie of splitsing, ook binnen concernverband. Deze bepaling dient ter bescherming van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Arbodienstverlening is persoonsgebonden en vertrouwensintensief; een wijziging in de feitelijke dienstverlener of organisatiestructuur kan wezenlijke gevolgen hebben voor de uitvoering. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, gaat opdrachtgever hierover in overleg met opdrachtnemer, maar de ontbindingsbevoegdheid blijft onverkort van kracht.
34 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, art. 19-21	Deelt u ons standpunt dat deze bepalingen gezien de aard van de dienstverlening niet van toepassing zijn?	Opdrachtgever deelt dit standpunt. De artikelen 19 tot en met 21 van de Algemene Inkoopvoorwaarden zien op leveringen van goederen en zijn niet van toepassing op deze opdracht. De overeenkomst betreft uitsluitend dienstverlening. Deze artikelen worden dan ook buiten toepassing verklaard.
35 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, art. 14.4	De inhoud van dit artikel is niet werkbaar voor belangstellende voor wat betreft de polisvoorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden gelden voor al haar klanten. Belangstellende kan niet eerst aan al haar klanten toestemming vragen voor eventuele wijzigingen. Natuurlijk zal belangstellende bij eventuele wijzigingen, het belang van al haar klanten in ogenschouw nemen. Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Opdrachtgever is bereid art. 14.4 zo te interpreteren dat opdrachtnemer verplicht is opdrachtgever tijdig en proactief te informeren over eventuele wijzigingen in de verzekeringsvoorwaarden die de dekking voor deze opdracht kunnen beïnvloeden. De verplichting tot adequate verzekering gedurende de volledige looptijd blijft onverkort van kracht.

36	Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, art. 14.1	Deelt u het standpunt van belangstellende dat hier onder 'derden' geen werknemers van de Gemeente worden verstaan?	Het standpunt van belangstellende wordt gedeeld. Onder 'derden' worden geen werknemers van de Gemeente verstaan.
37	Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, art. 12.2	Bent u bereid om eerst een ingebrekestelling te sturen alvorens de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden?	Opdrachtgever is hiertoe bereid voor gevallen waarin de tekortkoming zich leent voor herstel. In die situaties zal opdrachtgever opdrachtnemer eerst schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke hersteltermijn bieden alvorens over te gaan tot ontbinding. Dit laat onverlet het recht van opdrachtgever om zonder ingebrekestelling te ontbinden in gevallen waarin nakoming blijvend onmogelijk is, de wettelijke termijnen van de Wet verbetering poortwachter worden overschreden, of de continuïteit van de dienstverlening acuut in gevaar is.
38	Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, art. 8.6/8.8	Bent u bereid de overeengekomen beperking van aansprakelijkheid in de Overeenkomst, ook te laten gelden voor de vrijwaring op grond van dit artikel?	Het addendum op de Algemene Inkoopvoorwaarden (art. 14.5) bepaalt expliciet dat de beperking van aansprakelijkheid vervalt bij schending van intellectuele eigendomsrechten. Dit is een bewuste beleidskeuze. De vrijwaringsverplichtingen uit art. 8.6 en 8.8 blijven dan ook onbeperkt van toepassing. Opdrachtgever ziet gezien de aard van de dienstverlening geen aanleiding hiervan af te wijken.
39	Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, art. 8	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?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Intellectueel eigendom van prestaties die specifiek voor opdrachtgever worden ontwikkeld en door opdrachtgever worden betaald, komt te rusten bij opdrachtgever conform art. 8.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Voor generieke producten, methodieken, werkwijzen en adviezen die niet specifiek voor opdrachtgever zijn ontwikkeld, blijft het intellectueel eigendom rusten bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent opdrachtgever een onbeperkt gebruiksrecht voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
40	Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, 7.3	Bent u bereid om toch eerst een ingebrekestelling te sturen alvorens de Overeenkomst te ontbinden?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op de eerder gestelde vraag over art. 12.2. Opdrachtgever is bereid eerst een schriftelijke ingebrekestelling te sturen met een redelijke hersteltermijn, tenzij sprake is van een situatie waarin nakoming blijvend onmogelijk is of onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is ter bescherming van de continuïteit van de dienstverlening of de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.
41	Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, 6.2	Bent u het met belangstellende eens dat haar dienstverlening zich niet leent voor keuringen? Deze vraag geldt ook voor artikel 22.3.	Opdrachtgever deelt dit standpunt. De aard van arbodienstverlening leent zich niet voor keuringen in de zin van art. 6.2 en 22.3. Deze artikelen zijn geschreven voor leveringen van goederen en meetbare werkprestaties. Kwaliteitsbewaking vindt bij deze opdracht plaats via de overeengekomen KPI's, SLA's, periodieke evaluatiegesprekken en managementinformatie conform het beschrijvend document en het Programma van Eisen. De artikelen 6.2 en 22.3 worden voor deze opdracht buiten toepassing verklaard.

42 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, 6.1	Bent u bereid om het woord 'garandeert' te laten vervangen door 'spant zich in'?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De garantieverplichting in art. 6.1 ziet op naleving van wet- en regelgeving en algemeen geldende normen, waaronder de Arbowet en de Wet verbetering poortwachter. Dit betreft resultaatsverplichtingen waarop de gemeente haar medewerkers en de aanbestedingsrechtelijke kaders moet kunnen aanspreken. Een inspanningsverplichting biedt onvoldoende rechtszekerheid voor een opdracht van deze aard.
43 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, 4.5	1.Bent u bereid de overeengekomen beperking van aansprakelijkheid in de Overeenkomst, ook te laten gelden voor de vrijwaring op grond van dit artikel? 2.Is het mogelijk om het volgende aan de eerste zin in art 4.8 genoemde vrijwaring aldaar toe te voegen: "... indien en voor zover de boete of sanctie rechtstreeks toerekenbaar is aan Opdrachtnemer"?	1: Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De vrijwaring in art. 4.5 ziet op strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die voortvloeien uit handelen of nalaten van opdrachtnemer. Dit betreft een eigen verantwoordelijkheid van opdrachtnemer waarop de aansprakelijkheidsbeperking uit art. 14.5 niet van toepassing is. 2: Opdrachtgever is bereid de toevoeging "indien en voor zover de boete of sanctie rechtstreeks toerekenbaar is aan opdrachtnemer" op te nemen. Dit sluit aan bij het algemene rechtsprincipe dat vrijwaring alleen geldt voor schade die aan de vrijwarende partij kan worden toegerekend en doet geen afbreuk aan de bescherming die de gemeente beoogt met dit artikel.
44 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, 4.3	Belangstellende zou het op prijs stellen indien onder een 'derde' niet een groepsmaatschappij wordt verstaan. Bent u bereid dit overeen te komen?	Opdrachtgever is hiertoe bereid. Inzet van een groepsmaatschappij wordt niet aangemerkt als uitbesteding aan een derde in de zin van art. 4.3, mits de groepsmaatschappij vooraf schriftelijk wordt gemeld aan opdrachtgever en voldoet aan alle geschiktheidseisen uit het beschrijvend document. Opdrachtnemer blijft te allen tijde hoofdvantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
45 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, Add. gemeente Veenendaal, 14.5	1.Er wordt hier gesproken over de waarde van de opdracht. Kunt u bevestigen dat het hier gaat om de totale opdrachtwaarde over de initiële looptijd van de overeenkomst (dus zonder eventuele verlengingen)? 2.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"? 3.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 overeengekomen boetes, gevolgschade, gederfde winsten, gemiste besparingen, imago- of immateriële schade) is uitgesloten? 4.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? 5.Tenslotte wenst belangstellende de tussen Partijen overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid alle eventuele verplichtingen tot vrijwaring omvatten. Bent u hiertoe bereid?	Antwoord vraag 1:Opdrachtgever bevestigt dat onder "waarde van de opdracht" in art. 14.5 wordt verstaan de totale opdrachtwaarde over de initiële looptijd van twee jaar, exclusief verlengingsopties. Antwoord vraag 2:Opdrachtgever is niet bereid de aansprakelijkheidsbeperking zoals voorgesteld over te nemen. De systematiek uit art. 14.5 blijft van toepassing. Opdrachtgever bevestigt dat aansprakelijkheid uitsluitend ontstaat voor schade die rechtstreeks en aantoonbaar toerekenbaar is aan opdrachtnemer. Antwoord vraag 3:Opdrachtgever is niet bereid indirecte schade volledig uit te sluiten. Contractuele boetes die voortvloeien uit Wvp-termijnoverschrijdingen blijven van toepassing, uitsluitend indien en voor zover de overschrijding rechtstreeks toerekenbaar is aan opdrachtnemer. Gevolgschade, gederfde winst en immateriële schade worden uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld. Antwoord vraag 4:Opdrachtgever is niet bereid een verjaringstermijn van twee jaar overeen te komen. De wettelijke verjaringstermijnen blijven van toepassing. Gezien de aard van arbodienstverlening, waarbij schade soms pas later zichtbaar wordt, is een termijn van twee jaar onvoldoende. Antwoord vraag 5:Vrijwaringen die zien op IE-schendingen en strafrechtelijke sancties vallen buiten de aansprakelijkheidsbeperking conform de eerdere antwoorden op art. 8.6/8.8 en art. 4.5. Voor overige vrijwaringen bevestigt opdrachtgever dat de overeengekomen aansprakelijkheidsbegrenzing van toepassing is, mits de schade rechtstreeks toerekenbaar is aan opdrachtnemer.
46 Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, Add. gemeente Veenendaal, 8.4	Bent u bereid de duur van het gebruiksrecht te beperken tot de duur van de Overeenkomst?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Het onbeperkte gebruiksrecht is noodzakelijk vanwege de aard van de dienstverlening. Resultaten die tijdens de overeenkomst tot stand komen, zoals rapportages, analyses en adviezen, moeten na afloop van de overeenkomst bruikbaar blijven voor opdrachtgever, onder meer in het kader van dossiervorming, verantwoording en continuïteit van de dienstverlening bij een eventuele opvolgende opdrachtnemer. Beperking tot de duur van de overeenkomst doet daar geen recht aan.

47	Bijlage 3 - AIV leveringen en diensten 2023, Add. gemeente Veenendaal, 7.8	Belangstellende accepteert geen contractuele boetes. Opdrachtnemer dient reeds in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere tekortkoming in de nakoming leidt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever schade lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, dan kunt u opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk stellen. Belangstellende wijst er verder op dat contractuele boetes niet verzekeraar zijn. Bent u op deze gronden bereid om deze bepaling te schrappen?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De boetebepaling ziet op schendingen van geheimhouding en persoonsgegevensbescherming. Juist bij medische en privacygevoelige gegevens is een contractuele prikkel tot naleving gerechtvaardigd, mede omdat schade bij privacyschendingen vaak moeilijk aantoonbaar is. De bepaling blijft van toepassing.
48	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 12	Klopt het dat dit artikel alleen betrekking heeft op de primaire dienstverlening en dus niet de secundaire dienstverlening, zoals staat omschreven in artikel 3.3.3 Scope van de opdracht in het Beschrijvend document Gemeente Veenendaal (11 mei 2026)? Wilt u dit s.v.p. toelichten?	Dat klopt. De boetebepaling in art. 12 heeft uitsluitend betrekking op de primaire dienstverlening. De secundaire dienstverlening kent geen afnameverplichting.
49	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 11.6	Wilt u s.v.p. deze laatste zin als volgt aanpassen: "Het niet voldoen aan de verplichting kan in overleg met Opdrachtnemer resulteren in het terug moeten betalen van het openstaande bedrag."	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De terugbetalingsverplichting bij het niet aanleveren van gegevens en bewijsstukken in WIZZR is een essentieel handhavingsinstrument voor de verantwoording van de SROI-verplichting. Het toevoegen van "in overleg" ondermijnt de afdwingbaarheid. De huidige formulering blijft ongewijzigd.
50	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 10.1	Bent u bereid kortstondige ziekte van personeel van maximaal drie dagen wel onder overmacht te verstaan?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Van een professionele arbodienst mag worden verwacht dat zij beschikt over voldoende vervangingscapaciteit om kortdurende ziekte van personeel op te vangen. Dit is een bedrijfsrisico dat voor rekening van opdrachtnemer komt.
51	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 9.1 en 9.2	Belangstellende accepteert geen contractuele boetes. Opdrachtnemer dient reeds in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden en acht het niet redelijk om daarnaast dan ook nog een contractuele boete overeen te komen. Lang niet iedere tekortkoming in de nakoming leidt bovendien tot schade bij opdrachtgever. Indien opdrachtgever schade lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming, dan kunt u opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk stellen. Belangstellende wijst er verder op dat contractuele boetes niet verzekeraar zijn. Bent u op deze gronden bereid om deze bepaling(en) te schrappen?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De boetebepalingen in art. 9.1 en 9.2 zien op overschrijding van wettelijke Wvp-termijnen en contractuele verplichtingen. Een contractuele prikkel tot naleving is bij arbodienstverlening noodzakelijk en proportioneel, gezien de directe juridische consequenties voor opdrachtgever als werkgever. Boetes zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover de termijnoverschrijding rechtstreeks toerekenbaar is aan opdrachtnemer.
52	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 3.2	Belangstellende ziet graag dat een verlenging van de Overeenkomst na de initiële contractduur van 2 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?	Opdrachtgever is bereid de verlengingsoptie als tweezijdige optie overeen te komen. Verlenging na de initiële contractduur en eventuele daaropvolgende verlengingen is uitsluitend mogelijk indien beide partijen daarmee instemmen. De conceptovereenkomst wordt op dit punt aangepast.
53	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 4.1	Belangstellende ziet graag dat een eventuele uitbesteding van (een deel van) de opdracht aan een groepsmaatschappij geen uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Gemeente behoeft. Belangstellende zal uiteraard de Gemeente over een dergelijke uitbesteding informeren. Gaat u daarmee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord, onder verwijzing naar het eerder gegeven antwoord op de vraag over art. 4.3 van de AIV. Inzet van een groepsmaatschappij behoeft geen voorafgaande schriftelijke toestemming, maar dient wel vooraf schriftelijk te worden gemeld. Opdrachtnemer blijft te allen tijde hoofverantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk.
54	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 3	Belangstellende ziet graag dat beide partijen een algemene bevoegdheid krijgen om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. Bent u bereid om dit zo overeen te komen?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid voor zover het de initiële looptijd van twee jaar betreft. Gedurende de initiële looptijd is tussentijdse opzegging door opdrachtnemer niet mogelijk. Na de initiële looptijd geldt dat beide partijen kunnen besluiten niet te verlengen, mits dit uiterlijk zes maanden voor afloop van de lopende periode schriftelijk wordt meegedeeld. De conceptovereenkomst wordt op dit punt verduidelijkt.
55	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 2.2	In de rangorde volgorde staat de nota van inlichtingen op de tweede plaats. In de nota van inlichtingen kunt u echter wijzigingen en/of aanvullingen op deze Overeenkomst en/of bijlagen toestaan. Kunt u dan toezeggen dat u dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen in de definitieve versie van deze Overeenkomst/bijlagen zult verwerken? Of bent u anders bereid om de NvI in rangorde als eerste te vermelden?	Opdrachtgever bevestigt dat wijzigingen en aanvullingen die voortvloeien uit de Nota van Inlichtingen worden verwerkt in de definitieve versie van de overeenkomst en bijlagen voor ondertekening. Een aanpassing van de rangorde is niet noodzakelijk en blijft ongewijzigd.

56	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, algemeen	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 Overeenkomst 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 Overeenkomst met de 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 Overeenkomst of nadere overeenkomsten aan de toepasselijke wetgeving te laten voldoen.	Opdrachtgever erkent dit punt. De conceptovereenkomst zal worden aangevuld met de verplichte onderdelen uit art. 14 lid 1 Arbowet zodat de overeenkomst tevens fungeert als rechtsgeldig basiscontract. Opdrachtgever staat open voor het addendum van belangstellende als basis voor aanvulling en zal dit na gunning in overleg met opdrachtnemer verwerken in de definitieve overeenkomst.
57	Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, eis 16	Wij hechten veel waarde aan tijdig contact, maar dat is niet altijd mogelijk binnen één werkdag. Bent u akkoord met een termijn van uiterlijk twee werkdagen voor het realiseren van contact met de opdrachtgever bij spoedvragen of spoedmeldingen?	Nee, opdrachtgever houdt vast aan de gestelde termijn van één werkdag voor spoedcontact.
58	Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, eis 6	Belangstellende maakt gebruik van een online triagetool waarbij aan zowel uw medewerker als uw leidinggevende 1 vraag gesteld wordt. Mogen wij deze tool voor u inzetten?	Ja, mits de tool ondersteunend is en niet leidt tot verlies van kwaliteit of persoonlijk contact waar nodig.
59	Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, eis 2	U gaat akkoord met de inzet van een bedrijfsarts in opleiding. De geregistreerd bedrijfsarts beschouwt het bevorderen en het verbreden van de wetenschappelijke vakkennis tot één van zijn/haar kerntaken. Daaronder valt ook het bevorderen van de deskundigheid van de arts in opleiding tot specialist (AIOS) of arts in opleiding niet tot specialist (ANIOS). Belangstellende wil daarom aan de geregistreerd bedrijfsarts ook een AIOS of ANIOS kunnen koppelen die tezamen een volwaardig behandelteam vormen. Ook hier geldt ons uitgangspunt dat de kwaliteit van de bedrijfsgezondheidszorg altijd geborgd is. De AIOS of ANIOS kunnen, afhankelijk van eerder opgedane kennis, vaardigheden, en specialisaties reeds beschikken over een deel van de kerncompetenties die nodig zijn in rol van geregistreerd bedrijfsarts. Bent u ook akkoord met de inzet van een ANIOS die gekoppeld is aan een geregistreerd bedrijfsarts?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 1. Inzet van ANIOS/AIOS en taakgedelegeerden is toegestaan onder supervisie en eindverantwoordelijkheid van de vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts als primair aanspreekpunt. Structurele wisseling van de hoofdverantwoordelijke is niet toegestaan.
60	Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, eis 8	Kunt u bevestigen dat het acceptabel is dat de datum van de vervolgafpraak niet altijd direct wordt vastgesteld, maar beschikbaar komt zodra deze is ingepland?	Zie antwoord op vraag 11.
61	Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, eis 2	Wij werken met een praktijkondersteuner bedrijfsarts onder taakdelegatie van de bedrijfsarts en met een inzetbaarheidscoach. Wij werken niet met een Casemanager. De bedrijfsarts, praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB) en inzetbaarheidscoach vormen een vast team en hebben taken goed en helder verdeeld. Hiermee borgen wij dat leidinggevend praktisch worden ondersteund bij verzuimbegeleiding en casuïstiek, onder andere door middel van het gewenste rechtstreekse contact met de bedrijfsarts. In de offerte kunnen wij dit toelichten. Kunt u akkoord gaan met het opstellen van dit vaste team?	Opdrachtgever staat alternatieve teaminrichtingen toe, mits de functionaliteit en het kwaliteitsniveau van de gevraagde rol (casemanagement) aantoonbaar wordt geborgd.

62	Beschrijvend document, 4.2 Planning	In de planning staat het verificatiegesprek gepland in week 32. Voor veel collega's valt dit midden in de zomervakantie. Is de datum eventueel bespreekbaar, zodat het op een ander moment kan plaatsvinden en de gewenste personen kunnen deelnemen?	De verificatiegesprekken zijn gepland in week 32. Deze datum is niet bespreekbaar. Aanbesteder volhardt bij de gestelde planning.
63	Beschrijvend document, 3.6 Looptijd	Belangstellende ziet graag dat verlenging van de Overeenkomst na de initiële contractduur van 2 jaar telkens slechts mogelijk is indien beide partijen dat wensen (een tweezijdige optie tot verlenging). Ben u bereid om dit zo overeen te komen?	Opdrachtgever verwijst naar het eerder gegeven antwoord op art. 3.2 van de conceptovereenkomst. Opdrachtgever is bereid verlenging als tweezijdige optie overeen te komen, mits beide partijen uiterlijk zes maanden voor afloop van de lopende periode schriftelijk aangeven te willen verlengen.
64	Beschrijvend document, hoofdstuk 3 paragraaf: 3.1 Beleid arbeid en gezondheid	Kunt u nader toelichten hoe u de rolverdeling ziet tussen leidinggevende, medewerker en arbodienst in het kader van eigen regie en verantwoordelijkheid, met name bij complexe verzuimdossiers?	Opdrachtgever gaat uit van een heldere rolverdeling waarbij eigen regie en verantwoordelijkheid primair bij de werkgever en medewerker zijn belegd, conform geldende wet- en regelgeving (waaronder de Wet verbetering poortwachter). De leidinggevende is verantwoordelijk voor de regie op het verzuimproces, het voeren van het gesprek met de medewerker en het borgen van tijdige en juiste stappen in het kader van re-integratie. De medewerker is verantwoordelijk voor actieve medewerking aan herstel en re-integratie. De arbodienst heeft hierin een ondersteunende en adviserende rol, waarbij zij op basis van haar deskundigheid onafhankelijk adviseert over belastbaarheid, inzetbaarheid en re-integratiemogelijkheden, en toeziet op juiste procesmatige begeleiding. Bij complexe verzuimdossiers wordt van opdrachtnemer verwacht dat zij proactief en multidisciplinair ondersteunt, met behoud van bovengenoemde rolverdeling. Dit betekent dat de arbodienst tijdig opschaaft, aanvullende expertise inzet waar nodig en gericht adviseert, zonder de regieverantwoordelijkheid van de werkgever over te nemen.
65	Beschrijvend document, Hoofdstuk 3 paragraaf 3.2 Organisatie en Personeelsgegevens	Kunt u toelichten of voor zowel de medewerkers van gemeente Veenendaal als het CJG één uniforme werkwijze en verzuimprotocol van toepassing is, of dat er sprake is van verschillen in aanpak, processen of verwachtingen in de dienstverlening? Indien sprake is van verschillen in werkwijze of verzuimaanpak tussen gemeente en CJG, kunt u deze verschillen nader specificeren, inclusief de impact op de uitvoering en benodigde inzet van de opdrachtnemer?	Opdrachtgever hanteert voor zowel de gemeente Veenendaal als het CJG een uniforme werkwijze en een eenduidig verzuimprotocol. Het CJG (Centrum voor Jeugd en Gezin) kent daarbij een eigen identiteit en organisatiecontext. Binnen deze kaders is ruimte voor maatwerk in de uitvoering, voor zover dit samenhangt met verschillen in omvang, organisatiestructuur en managementniveaus. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij werkt volgens één methodische basis, waarbij de uitvoering wordt afgestemd op de context van beide organisaties, zonder afbreuk te doen aan de uniformiteit, kwaliteit en wettelijke borging van de dienstverlening.
66	Beschrijvend document, Hoofdstuk 3 paragraaf 3.2 Organisatie en Personeelsgegevens	Kunt u nader toelichten hoe de verschillen in verzuimcijfers tussen gemeente Veenendaal en het CJG (waarbij het CJG significant hogere verzuimpercentages en verzuimduur laat zien) dienen te worden meegenomen in de inschatting van de benodigde capaciteit en prijs per medewerker per jaar (pmpj)? Kunt u aangeven in hoeverre de dienstverlening voor medewerkers van het CJG afwijkt in aard en complexiteit en of hiervoor afwijkende inzet of maatwerk wordt verwacht?	Opdrachtgever onderkent dat er verschillen bestaan in verzuimcijfers tussen de gemeente Veenendaal en het CJG (Centrum voor Jeugd en Gezin). Deze verschillen zijn te relateren aan variaties in aard van de dienstverlening, type functies en werkomstandigheden. Van inschrijver wordt verwacht dat hij in zijn inschrijving rekening houdt met een brede variatie in verzuimtypen, complexiteit en begeleidingsbehoefte, en op basis daarvan een passende inschatting maakt van capaciteit en prijsstelling (pmpj). Deze variatie doet zich niet uitsluitend voor bij het CJG, maar eveneens binnen de gemeentelijke organisatie, bijvoorbeeld tussen uitvoerende, klantcontact- en specialistische functies. Uitgangspunt van opdrachtgever is een uniforme dienstverlening en één integrale prijsstelling binnen de opdracht. Binnen deze kaders dient opdrachtnemer in de uitvoering adequaat te differentiëren naar aard, complexiteit en intensiteit van verzuimdossiers, zonder dat sprake is van afzonderlijke regimes of een contractueel onderscheid tussen organisatieonderdelen.

67 Beschrijvend document, hoofdstuk 3 paragraaf: 3.3.1 Doelstellingen aanbesteding	Hoe verwacht u dat de opdrachtnemer de samenwerking met bestaande preventiepartners concreet invult en welke mate van regie of coördinatie hierbij wordt verwacht?	Opdrachtgever verwacht niet dat opdrachtnemer een formele regie- of coördinatie rol vervult ten aanzien van bestaande preventiepartners. Deze partners opereren binnen de eigen verantwoordelijkheden van opdrachtgever. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij kennisneemt van de aanwezige preventieve voorzieningen en dienstverlening en waar relevant in de uitvoering afstemt en aansluit, zodat samenhang in de ondersteuning wordt bevorderd en doublures worden voorkomen. De rol van opdrachtnemer is daarbij primair signalerend en adviserend, gericht op een goede aansluiting tussen verzuimbegeleiding en preventieve interventies, zonder dat sprake is van een sturende of coördinerende verantwoordelijkheid richting andere partijen. Eventuele informatie-uitwisseling vindt uitsluitend plaats binnen de kaders van geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG, en met inachtneming van de daarvoor geldende rollen, verantwoordelijkheden en toestemmingsvereisten.
68 Beschrijvend document, hoofdstuk 3 paragraaf: 3.3.3 Primaire dienstverlening	Kunt u bevestigen of de minimale fysieke aanwezigheid van 8 uur per week door de bedrijfsarts vast is, ongeacht de omvang van het verzuim, en of deze inzet onderdeel is van de pmpj?	Opdrachtgever bevestigt dat een minimale fysieke aanwezigheid van 8 uur per week door de bedrijfsarts het uitgangspunt is. Deze inzet is gebaseerd op ervaringscijfers uit voorgaande jaren, waarbij is gekeken naar het verzuimbeeld en de bezettingsgraad van de spreekuren. Deze minimale aanwezigheid wordt door opdrachtgever beschouwd als vaste ondergrens voor continuïteit en toegankelijkheid, en maakt onderdeel uit van de reguliere dienstverlening. Derhalve dient deze inzet te zijn inbegrepen in de prijsstelling (pmpj). Tegelijkertijd wordt van opdrachtnemer verwacht dat zij, indien de omvang of complexiteit van het verzuim daartoe aanleiding geeft, flexibel kan opschalen om te blijven voorzien in een adequate en tijdige dienstverlening conform de geldende kaders.
69 Beschrijvend document, hoofdstuk 3 paragraaf: 3.3.3 (primaire diensten en o.a. min. 8 uur fysiek bedrijfsarts) + PvE eis 13/15/17/18 (RI&E/PAGO/PSA, capaciteit, SMT/evaluatie) + Prijzenblad Deel 1 (pmpj is enige vergelijkingscel)	Kunt u aangeven op basis van welke volume-/capaciteitsuitgangspunten de primaire dienstverlening geacht wordt te worden geleverd binnen de pmpj, waaronder minimaal: bedrijfsartsinzet (incl. minimum fysieke aanwezigheid), caseload/casemanagement (aantal dossiers/SMT-besprekingen), RI&E-toetsing (kerndeskundige), PAGO-advies / preventief spreekuur en PSA-aanpak (frequentie/omvang), en managementinformatie/rapportages (maandelijks + kwartaalbenchmark) en overlegmomenten (SMT/OR/evaluatie). Indien deze volumes in de praktijk substantieel afwijken, kunt u toelichten hoe dit contractueel wordt opgevangen binnen de vaste pmpj-systematiek (bijv. via aanvullende capaciteit/secondaire tarieven of herijking), mede gezien de pmpj de enige prijsvergelijkingsmaatstaf is.	De primaire dienstverlening wordt geleverd op basis van de organisatiegegevens zoals vermeld in art. 3.2 van het beschrijvend document. De volgende uitgangspunten gelden: Bedrijfsartsinzet: minimaal 8 uur per week fysiek aanwezig conform art. 3.3.3 en PvE eis 15. Aanvullende capaciteit wordt in overleg bepaald op basis van verzuimvolume. Casemanagement: gebaseerd op circa 721 medewerkers met een verzuimpercentage van 5,2% (gemeente) en 12,01% (CJG). SMT-overleg vindt periodiek plaats conform PvE eis 17. RI&E: toetsing door kerndeskundige op verzoek, inclusief advies en opvolgingsgesprek. PAGO/PSA: op verzoek van opdrachtgever, frequentie en omvang in overleg te bepalen. Managementinformatie: maandelijks digitale aanlevering en kwartaalbenchmark conform PvE eis 9, plus minimaal twee evaluatiegesprekken en één OR-overleg per jaar. Bij substantiële volumeafwijkingen, bijvoorbeeld significante groei van het personeelsbestand, treedt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer over aanpassing van de capaciteit. De pmpj blijft de contractuele prijsmaatstaf. Aanvullende capaciteit buiten de overeengekomen scope kan via de secundaire tarieven worden verrekend.

- 70** Beschrijvend document, hoofdstuk 3 paragraaf 3.3.3: (primaire/secundaire dienstverlening) + Prijzenblad Deel 2 (o.a. S6 coaching, S7 extra spreekuur, S8 aanvullende adviesopdrachten)
- Kunt u concreet afbakenen welke activiteiten binnen casemanagement en de PSA-aanpak onder de primaire dienstverlening (in pmpj inbegrepen) vallen, en waar de grens ligt richting secundaire, separaat te tarifieren interventies (zoals coaching/loopbaaninterventies, conflictbegeleiding/trajectmatige ondersteuning, aanvullende spreekuurcapaciteit en aanvullende adviesopdrachten)?
- Graag ontvangen wij daarbij praktijkvoorbeelden (bijv. arbeidsconflict, hoge werkdruk/PSA, cognitieve klachten met re-integratieproblemen) waarin u aangeeft: "dit is inbegrepen" versus "dit is aanvullend/tegen tarief".
- Onder de primaire dienstverlening (inbegrepen in pmpj) vallen alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van verzuimbegeleiding en preventie conform wetgeving, waaronder: casemanagement (WVP), reguliere inzet van de bedrijfsarts (spreekuur, probleemanalyse, evaluaties), dossiervorming, termijnenbewaking en signalering/advisering bij PSA. Aanvullende dienstverlening (separaat te tarifieren) betreft interventies met een behandel- of trajectmatig karakter, zoals coaching, mediation, (team)interventies, intensieve begeleiding en extra spreekuurcapaciteit buiten de basisinzet. Voorbeelden: Arbeidsconflict: advies en duiding = inbegrepen; mediation = aanvullend. PSA/werkdruk: signalering en advies = inbegrepen; interventies/trajecten = aanvullend. Cognitieve klachten: beoordeling en re-integratieadvies = inbegrepen; behandeling/coaching = aanvullend. Aanvullende inzet vindt uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming met opdrachtgever.
- 71** Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf: 6.2 Kwaliteitscriteria – G1 (samenwerking met bestaande preventiepartners)
- Kunt u specificeren met welke bestaande preventiepartners gemeente Veenendaal reeds samenwerkt (bijv. PSA/leefstijl) en welke rolverdeling u daarbij verwacht van de opdrachtnemer (coördinatie, afstemming, regie of uitsluitend aansluiting)?
- Opdrachtgever werkt reeds samen met diverse preventiepartners, waaronder onder meer een aanbieder van energie- en balanscoaching (Thrive) en een bedrijfszorgpakket (o.a. bedrijfsmaatschappelijk werk). Deze voorzieningen zijn toegankelijk op consultbasis en op eigen initiatief van medewerkers of via verwijzing. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij kennisneemt van deze bestaande voorzieningen en waar relevant in de uitvoering aansluit en afstemt, zodat samenhang ontstaat en doublures worden voorkomen. Er is geen sprake van een regie- of coördinatierol voor opdrachtnemer ten aanzien van deze partners. De rol van opdrachtnemer is primair signalerend en adviserend, gericht op passende doorverwijzing en aansluiting op lopende interventies. Eventuele informatie-uitwisseling vindt uitsluitend plaats binnen de kaders van geldende wet- en regelgeving (waaronder de AVG en met inachtneming van de daarvoor geldende rollen en verantwoordelijkheden).
- 72** Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf: 6.2 Kwaliteitscriteria – G2 ("bedrijfsartsconsult bij dreigend langdurig verzuim binnen 5 werkdagen")
- Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder "dreigend langdurig verzuim" (criteria/signalen/termijn), wie dit bepaalt (leidinggevende/P&O/casemanager)?
- Onder "dreigend langdurig verzuim" verstaat opdrachtgever een situatie waarin op basis van medische, arbeidsinhoudelijke en/of psychosociale signalen aannemelijk is dat het verzuim langer dan enkele weken zal aanhouden en mogelijk richting langdurig verzuim ($\pm >6$ weken) ontwikkelt, of waarin stagnatie in herstel en/of re-integratie optreedt. Signalen kunnen onder meer zijn: uitblijvend herstel, complexe of meervoudige problematiek (bijv. combinatie van medische en psychosociale factoren), terugkerend verzuim of onvoldoende benutting van arbeidsmogelijkheden. De bedrijfsarts is leidend in de beoordeling van aard, duur en complexiteit van het verzuim en daarmee bepalend voor de inschatting van (dreigend) langdurig verzuim. De leidinggevende en P&O/casemanager hebben hierbij een signalerende en regievoerende rol en schakelen tijdig de bedrijfsarts in.
- 73** Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf: 6.2 Kwaliteitscriteria – G2 (doorlooptijden)
- Kunt u exact definiëren wat u verstaat onder "eerste contact binnen 1 werkdag", door welke rol dit contact plaatsvindt en welke contactvormen meetellen (telefonisch, e-mail, portalbericht)?
- Onder "eerste contact binnen 1 werkdag" verstaat opdrachtgever dat uiterlijk binnen één werkdag na melding een inhoudelijke eerste reactie plaatsvindt richting medewerker en/of leidinggevende. Dit contact wordt uitgevoerd door een daartoe bevoegde professional namens opdrachtnemer, zoals een casemanager of triagist, afhankelijk van de aard van de melding en de inrichting van de dienstverlening. Als geldige contactvormen worden aangemerkt: telefonisch contact of een inhoudelijk bericht via e-mail of een beveiligd portaal. Een geautomatiseerde ontvangstbevestiging wordt hierbij niet beschouwd als eerste contact. De inzet van een bedrijfsarts binnen één werkdag na melding wordt door opdrachtgever niet verwacht en maakt geen onderdeel uit van deze responstermijn.

74 Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf 6.2 G2 (doorlooptijden) + PvE 1.5 eis 16 Bereikbaarheid	Kunt u bevestigen hoe de norm "eerste contact binnen 1 werkdag" uit G2 zich verhoudt tot de PvE-eis dat meldingen door opdrachtgever "binnen 1 werkdag" worden beantwoord (bereikbaarheid), en of dit twee verschillende servicenormen betreft (contact met medewerker vs. reactie richting opdrachtgever)?	De norm "eerste contact binnen 1 werkdag" uit G2 ziet op het eerste contact van de arbodienst met de verzuimende medewerker na ziekmelding. Dit eerste contact wordt uitgevoerd door een daartoe aangewezen professional (zoals een casemanager of triagist), afhankelijk van de inrichting van de dienstverlening. Inzet van een bedrijfsarts binnen deze termijn wordt niet verwacht. De bereikbaarheidsnorm uit PvE eis 16 ziet op de reactietermijn richting opdrachtgever, leidinggevend en P&O, op schriftelijke of telefonische meldingen en vragen. Beide normen gelden onafhankelijk van elkaar en zijn cumulatief van toepassing. Opdrachtgever onderkent dat een eerste contact binnen 1 werkdag in de praktijk afhankelijk is van capaciteit en aard van de melding, en beschouwt deze norm als richtinggevend voor een voortvarende opvolging.
75 Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf 6.2 Kwaliteitscriteria – G3	Kunt u toelichten wat u precies verwacht onder "omgaan met eventuele loonsancties": gaat het om preventie en dossierkwaliteit, procesbegeleiding richting werkgever?	Het gaat om beide. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer proactief bijdraagt aan het voorkomen van loonsancties door tijdige en correcte naleving van Wvp-termijnen en kwalitatieve dossiervoering. Daarnaast wordt verwacht dat opdrachtnemer de werkgever actief begeleidt en adviseert wanneer een loonsanctie dreigt of is opgelegd, inclusief de stappen die nodig zijn om de sanctie ongedaan te maken of te beperken.
76 Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf 6.2 Kwaliteitscriteria – G4	Kunt u specificeren welke technische randvoorwaarden (bijv. API/standaard, beveiliging, authenticatie) en welke minimale datavelden/mutaties onderdeel moeten zijn van de Youforce/Visma Raet-koppeling, en of opdrachtgever hiervoor een voorkeursoplossing of architectuur hanteert?	De koppeling met Youforce/Visma Raet dient te voldoen aan gangbare standaarden voor informatiebeveiliging en gegevensuitwisseling, waaronder beveiligde verbindingen, API-koppelingen en rolgebaseerde autorisatie, conform geldende wet- en regelgeving waaronder de AVG en bij voorkeur ISO 27001/NEN 7510 of gelijkwaardig. Minimaal automatisch uit te wisselen gegevens zijn: medewerkergegevens inclusief organisatieonderdeel. Uitwisseling van verzuiminhoudelijke gegevens (zoals verzuimgegevens, spreekuurplanning, Wvp-processtappen en functionele terugkoppeling van de bedrijfsarts) maakt geen onderdeel uit van de verplichte automatische gegevensuitwisseling en dient, indien van toepassing, plaats te vinden conform geldende privacywetgeving en binnen de daarvoor geëigende systemen en procesafspraken. Opdrachtgever hanteert geen voorgeschreven architectuur maar verwacht dat de koppeling regievoering ondersteunt, dubbele administratie voorkomt en aansluit op de bestaande inrichting van Youforce. De technische invulling wordt na gunning in overleg met de ICT-afdeling van opdrachtgever uitgewerkt.
77 Beschrijvend document hoofdstuk 6 paragraaf: 6.2 Prijs criterium G6 (P×Q-model en omrekening)	U geeft aan dat inschrijvers hun prijsopbouw mogen aanbieden via vast bedrag, abonnement of P×Q en dat opdrachtgever P×Q herleidt naar een totaalprijs per jaar op basis van door opdrachtgever opgegeven volumes. Kunt u aangeven welke volumes/uitgangspunten hiervoor exact worden gehanteerd (en waar deze volumes zijn vastgelegd), zodat alle inschrijvingen op gelijke wijze worden omgerekend en vergeleken?	De volumes die worden gehanteerd voor de omrekening van een P×Q-model zijn de personeelsgegevens zoals vermeld in art. 3.2 van het beschrijvend document, peildatum 30 maart 2026. Dit betreft een totaal van 721 medewerkers, inclusief gemeente Veenendaal (669), CJG (59) en politieke ambtsdragers. Deze volumes zijn leidend voor alle inschrijvers en worden op gelijke wijze toegepast bij de prijsvergelijking. De exacte volumes zijn tevens opgenomen in het prijzenblad (Bijlage 6).
78 Beschrijvend document hoofdstuk/paragraaf: 6.2 Prijs criterium G6 (irreële/niet-marktconforme referentieprijzen en herbeoordeling)	U stelt dat bij een irreële of niet-marktconforme referentieprijzen herbeoordeling plaatsvindt op basis van de opvolgende laagste prijs. Kunt u toelichten op basis van welke objectieve criteria een pmpj als "irreëel/niet-marktconform" wordt beoordeeld en hoe deze toets wordt uitgevoerd?	De beoordelingscommissie toetst de laagste pmpj aan de marktkennis van de inkoopadviseur, beschikbare benchmarkgegevens voor vergelijkbare gemeentelijke aanbestedingen en de overige ingediende prijzen. Daarnaast wordt beoordeeld of de geoffreerde prijs de volledige primaire dienstverlening zoals omschreven in art. 3.3.3 en het Programma van Eisen realistisch kan dekken.

79 Document: Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, hoofdstuk paragraaf: 1.1 – eis 1 (Bedrijfsarts) en eis 3 (Continuïteit)	In eis 1 stelt u dat de vaste bedrijfsarts BIG-geregistreerd als bedrijfsarts dient te zijn. Kunt u bevestigen of het, naast deze vaste bedrijfsarts, is toegestaan om werkzaamheden binnen de primaire dienstverlening uit te laten voeren door een ANIOS of AIOS bedrijfsgeneeskunde onder supervisie/eindverantwoordelijkheid van de vaste bedrijfsarts?	Opdrachtgever verwijst naar het antwoord op vraag 1. Inzet van ANIOS/AIOS en taakgedelegeerden is toegestaan onder supervisie en eindverantwoordelijkheid van de vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts als primair aanspreekpunt. Structurele wisseling van de hoofdverantwoordelijke is niet toegestaan.
80 Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, hoofdstuk paragraaf: 1.1 – eis 2 (Casemanager; aanvullende eis complexe dossiers)	Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder "complexe dossiers" en in welke situaties de aanvullende kwalificatie-eis (RCCM/RCM of gelijkwaardig + permanente educatie) verplicht van toepassing is?	Onder "complexe dossiers" verstaat opdrachtgever verzuimdossiers waarin sprake is van multifactoriele problematiek, waarbij medische, arbeidsinhoudelijke en/of psychosociale factoren in samenhang het herstel en de re-integratie beïnvloeden. Daarbij kan onder meer sprake zijn van een combinatie van arbeidsongeschiktheid en (chronische) aandoeningen, stagnatie in het herstel, terugkerend verzuim of situaties waarin de benutbare mogelijkheden moeilijk vast te stellen zijn. De aanvullende kwalificatie-eis (RCCM/RCM of gelijkwaardig, inclusief permanente educatie) is van toepassing in die gevallen waarin de complexiteit van het dossier vraagt om verdiepte casemanagementexpertise, met name bij langdurige en/of stagnerende trajecten en dossiers met verhoogd risico op uitval of loonsanctie. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij tijdig herkent wanneer sprake is van een dergelijk dossier en zorgt voor inzet van een passend gekwalificeerde professional, zodat de kwaliteit en voortgang van het traject adequaat worden geborg
81 Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, hoofdstuk paragraaf: 1.2 – eis 7 (Systeemkoppeling)	Kunt u specificeren welke technische standaard(en) en minimale beveiligings-/autorisatie-eisen u verwacht voor de koppeling tussen het verzuimvolgsysteem en Youforce/Visma Raet, inclusief welke datavelden minimaal automatisch moeten worden uitgewisseld?	De koppeling met Youforce (Visma Raet) dient te voldoen aan gangbare standaarden voor informatiebeveiliging en gegevensuitwisseling (o.a. beveiligde verbindingen, API-koppelingen, rolgebaseerde autorisatie) en aan geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG (bij voorkeur conform ISO 27001/NEN 7510 of gelijkwaardig). Minimaal geautomatiseerd uit te wisselen gegevens zijn: medewerkergegevens (incl. organisatieonderdeel);- overige verzuim- en procesgerelateerde gegevens (waaronder verzuimgegevens, spreekuurplanning, WVP-processtappen en functionele terugkoppeling van de bedrijfsarts) maken geen onderdeel uit van de verplichte geautomatiseerde gegevensuitwisseling. Deze gegevens worden, indien van toepassing, verwerkt en uitgewisseld conform geldende privacywetgeving en binnen de daarvoor ingerichte systemen en procesafspraken. Uitgangspunt is dat de koppeling regievoering ondersteunt en dubbele administratie voorkomt.
82 Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, hoofdstuk eis: 1.2 – eis 9 (Maandelijkse dataaanlevering)	Kunt u aangeven welke KPI's/indicatoren minimaal verwacht worden en of er een voorkeursformat (dashboard/rapportage) of benchmarkmethodiek is die opdrachtgever hanteert?	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer rapporteert op gangbare en relevante KPI's/kengetallen rondom verzuim en inzetbaarheid, waaronder in ieder geval: verzuimpercentage, verzuimduur, meldingsfrequentie, instroom/uitstroom, WVP-tijdsduur en benutting van spreekuren. Rapportage dient plaats te vinden in een overzichtelijk dashboard en/of periodieke rapportage, geschikt voor zowel operationele sturing als managementinformatie. Opdrachtgever hanteert geen voorgeschreven format, maar verwacht dat de rapportages aansluiten bij interne sturingsinformatie en geschikt zijn voor benchmarking in de tijd (historische vergelijking) en, waar relevant, tegen externe kengetallen.
83 Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, hoofdstuk eis: 1.4 – eis 12 (Wvp)	Kunt u verduidelijken hoe wordt omgegaan met situaties waarin het halen van wettelijke termijnen mede afhankelijk is van tijdige input/acties van werkgever of medewerker (bijv. niet-bereikbaarheid, ontbrekende informatie), terwijl overschrijding als tekortkoming wordt aangemerkt?	Termijnoverschrijdingen die aantoonbaar het gevolg zijn van nalaten of niet-bereikbaarheid van werkgever of medewerker worden niet als tekortkoming aangemerkt, mits opdrachtnemer aantoonbaar tijdig heeft gesignaleerd, geëscaleerd en dit heeft vastgelegd in het dossier. De bewijslast ligt bij opdrachtnemer.

84 Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening, hoofdstuk eis: 1.4 – eis 13 (a t/m c)	Kunt u specificeren welke frequentie/omvang u verwacht voor (a) RI&E-toetsing kerndeskundige, (b) PAGO-advies en regie op uitvoering, en (c) PSA-ondersteuning, nu deze onderdelen inbegrepen zijn in de primaire prijs?	De frequentie en omvang zijn niet op voorhand vastgelegd en worden bepaald op verzoek van opdrachtgever: RI&E: toetsing door kerndeskundige op verzoek, doorgaans eenmaal per contractperiode of bij significante organisatiewijzigingen. PAGO: opstellen advies en regie op uitvoering op verzoek, frequentie in overleg te bepalen. PSA: ondersteuning op verzoek bij concrete casuïstiek rond werkstress, grensoverschrijdend gedrag of arbeidsconflicten. Inschrijvers dienen bij hun prijsopbouw rekening te houden met een redelijk volume voor een organisatie van circa 721 medewerkers.
85 Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening hoofdstuk eis: 1.5 – eis 15 (Spreekuur op locatie)	Kunt u toelichten hoe het benodigde verzuimvolume en de daarbij passende aanwezigheidscapaciteit worden bepaald en periodiek geëvalueerd, en hoe extra benodigde capaciteit zich verhoudt tot de vaste prijsstructuur (pmpj)?	De benodigde aanwezigheidscapaciteit wordt bepaald op basis van het actuele verzuimvolume zoals gerapporteerd in de maandelijks managementinformatie. Evaluatie vindt minimaal tweemaal per jaar plaats tijdens het formele evaluatieoverleg conform PvE eis 18. De minimale fysieke aanwezigheid van 8 uur per week is inbegrepen in de pmpj. Indien het verzuimvolume structureel extra capaciteit vereist bovenop deze minimum aanwezigheid, treedt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer.
86 Bijlage 6 - Prijzenblad Arbodienstverlening Veenendaal + Bijlage 1- Concept Overeenkomst Arbodienstverlening Veenendaal	In het prijzenblad staat dat opgegeven tarieven (primair én secundair) gelden als maximumtarief gedurende de volledige looptijd t/m 2032. In de conceptovereenkomst staat dat tarieven na het eerste contractjaar jaarlijks kunnen worden geïndexeerd op basis van een CBS-index, na schriftelijke toestemming van de gemeente. Kunt u bevestigen welke bepaling leidend is voor de pmpj en de secundaire tarieven, en hoe "maximumtarief t/m 2032" zich verhoudt tot jaarlijkse indexatie?	De opgegeven tarieven in het prijzenblad gelden als maximumtarief op het moment van inschrijving. Jaarlijkse indexering op basis van de CBS-index is toegestaan conform art. 6.3 van de conceptovereenkomst, voor het eerst per 1 november 2027 en na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Het maximumtarief wordt daarmee jaarlijks bijgesteld met het vastgestelde indexeringspercentage. Dit ziet uitsluitend op het tarief per verrichting en staat los van de geaamde contractwaarde, die geen contractueel uitgavenplafond vormt.
87 Bijlage 6 - Prijzenblad Arbodienstverlening Veenendaal	U geeft aan dat wijzigingen in het personeelsbestand niet leiden tot herziening van de pmpj, tenzij het totale personeelsbestand met meer dan 10% afwijkt van de peildatum. Kunt u specificeren hoe deze 10%-drempel wordt berekend (momentopname, jaargemiddelde, peildatum per jaar) en vanaf wanneer een eventuele herziening ingaat?	De drempel wordt berekend op basis van het totale personeelsbestand ten opzichte van de peildatum van 30 maart 2026 (721 medewerkers). Bij een afwijking van meer dan 10%, zowel naar boven als naar beneden, treedt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer over herziening van de pmpj. De ingangsdatum van een eventuele herziening wordt in dat overleg vastgesteld. Als meetmoment geldt een jaarlijkse toets op basis van de actuele personeelsstand.
88 Bijlage 1- Concept Overeenkomst Arbodienstverlening Veenendaal Paragraaf: Prijs + Facturatie	Kunt u concreet afbakenen welke werkzaamheden altijd geacht worden inbegrepen te zijn in de pmpj (primaire dienstverlening) en welke werkzaamheden als aanvullende diensten per verrichting gefactureerd mogen worden na akkoord van de gemeente, zodat hierover tijdens uitvoering geen interpretatieverschillen ontstaan?	De pmpj omvat alle primaire diensten uit art. 3.3.3 en het Programma van Eisen. Deze worden nooit afzonderlijk gefactureerd. Uitsluitend de secundaire diensten zoals opgenomen in Bijlage 6 mogen per verrichting worden gefactureerd na schriftelijk akkoord van opdrachtgever. Werkzaamheden die niet expliciet als secundair zijn aangemerkt zijn inbegrepen in de pmpj.
89 Bijlage 1- Concept Overeenkomst Arbodienstverlening Veenendaal + Bijlage 6 - Prijzenblad Arbodienstverlening Veenendaal Paragraaf: Prijs (indexatie CBS) + Prijzenblad instructie "maximumtarief t/m 2032"	Kunt u bevestigen dat de indexatieregeling (CBS-index CAO-lonen) ook van toepassing is op de pmpj, en kunt u toelichten hoe dit zich verhoudt tot de bepaling in het prijzenblad dat tarieven gelden als maximumtarief t/m 2032?	Ja, de indexatieregeling op basis van de CBS-index CAO-lonen is ook van toepassing op de pmpj, voor het eerst per 1 november 2027. Het maximumtarief in het prijzenblad betreft het tarief op het moment van inschrijving. Dit maximumtarief wordt jaarlijks bijgesteld met het vastgestelde indexeringspercentage na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtnemer kan nooit meer in rekening brengen dan het op dat moment geldende geïndexeerde maximumtarief.

90	Bijlage 1- Concept Overeenkomst Arbodienstverlening Veenendaal Paragraaf: Boete (Wvp/contractuele termijnen)	Kunt u precies definiëren wanneer sprake is van “een overtreding per dag” (startmoment, eindmoment en meetwijze) bij het niet halen van wettelijke/contractuele termijnen, en welke bron/registratie hierbij leidend is (bijv. verzuimvolgsysteem/Youforce/logging)?	Een overtreding vangt aan op de eerste werkdag na het verstrijken van de wettelijke of contractuele termijn en eindigt op de dag waarop aantoonbaar aan de verplichting is voldaan. Het verzuimvolgsysteem van opdrachtnemer is de primaire registratiebron, in combinatie met de logging in Youforce. Bij verschil tussen beide systemen is de registratie in Youforce leidend. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actuele en controleerbare dossiervoering waaruit naleving van termijnen aantoonbaar blijkt.
91	Bijlage 1- Concept Overeenkomst Arbodienstverlening Veenendaal + Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening Paragraaf: Boete + PvE termijnen	Hoe wordt omgegaan met de boetebepalingen wanneer het halen van termijnen (mede) afhankelijk is van factoren buiten invloedssfeer van opdrachtnemer, zoals niet-bereikbaarheid/weigering van medewerker of te late/incomplete aanlevering door leidinggevende/M&O, terwijl het PvE stelt dat termijnen “zonder aanmaning” moeten worden gehaald?	Opdrachtgever verwijst naar het eerder gegeven antwoord op vraag 83
92	Bijlage 1- Concept Overeenkomst Arbodienstverlening Veenendaal Paragraaf: Duur van de Overeenkomst (pmpj / maximale contractwaarde)	Kunt u bevestigen dat de primaire dienstverlening gedurende de looptijd maandelijks wordt gefactureerd en betaald op basis van (actueel aantal medewerkers) × pmpj, en dat de passage “maximale financiële contractwaarde is geen omzetgarantie” uitsluitend een plafondbedrag betreft en geen invloed heeft op de betalingssystematiek van de primaire pmpj zolang de overeenkomst loopt?	Opdrachtgever bevestigt dat de primaire dienstverlening maandelijks wordt gefactureerd op basis van het actuele aantal medewerkers vermenigvuldigd met de overeengekomen pmpj. De geraamde contractwaarde van € 1.200.000 vormt geen garantie- of afnameverplichting en evenmin een contractueel uitgavenplafond. De werkelijke contractwaarde is afhankelijk van de daadwerkelijke afname gedurende de looptijd en kan onder meer als gevolg van indexatie en volumeschommelingen afwijken van de raming. De betalingssystematiek op basis van de pmpj loopt ongewijzigd door zolang de overeenkomst van kracht is.
93	Bijlage 10 - Concept Verwerkersovereenkomst Artikel: 3.1 (verwerking uitsluitend op instructie, tenzij wettelijke plicht)	Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met situaties waarin opdrachtnemer op grond van wet- en regelgeving of beroepsrichtlijnen zelfstandig professionele afwegingen moet maken (bijv. inrichting en inhoud van het medisch dossier), terwijl artikel 3.1 spreekt over verwerking uitsluitend op schriftelijke instructie van verwerkingsverantwoordelijke?	Opdrachtgever erkent dat opdrachtnemer als arbodienstverlener op grond van wet- en regelgeving en beroepsrichtlijnen zelfstandig professionele afwegingen moet maken, waaronder de inrichting van het medisch dossier. In dergelijke gevallen handelt opdrachtnemer als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en valt deze verwerking buiten de reikwijdte van art. 3.1. De exacte afbakening wordt na gunning in overleg vastgesteld en waar nodig uitgewerkt in een gegevensuitwisselingsovereenkomst.
94	Bijlage 10 - Concept Verwerkersovereenkomst Artikel: 5.1 (melding binnen 24 uur; categorieën/omvang)	Kunt u bevestigen welke minimale informatie bij een (vermoedelijke) inbreuk binnen 24 uur moet worden aangeleverd wanneer nog niet alle details bekend zijn, en hoe opvolgende updates (aanvullende bevindingen) worden verwacht?	Binnen 24 uur na ontdekking van een vermoedelijke inbreuk levert opdrachtnemer minimaal aan: de aard van de inbreuk, de betrokken categorieën persoonsgegevens en betrokkenen, de waarschijnlijke gevolgen en de genomen maatregelen. Indien niet alle informatie direct beschikbaar is, wordt dit gemeld met een indicatie van wanneer aanvullende informatie volgt. Opvolgende updates worden onverwijld verstrekt. Indien opdrachtnemer optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke worden hierover na gunning nadere afspraken gemaakt.
95	Bijlage 10 - Concept Verwerkersovereenkomst Artikel: 3.1	Kunt u toelichten hoe artikel 3.1 (“uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies”) zich verhoudt tot de professionele autonomie van de bedrijfsarts bij het vastleggen en beheren van het medisch dossier (waaronder diagnose-/gezondheidsinformatie) zoals genoemd in Bijlage 1?	Zie antwoord op vraag 93.
96	Bijlage 10 - Concept Verwerkersovereenkomst Artikel/Bijlage: art. 3.1 + Bijlage 1 (tabellen verwerkingen)	Kunt u per verwerking in Bijlage 1 expliciet bevestigen of opdrachtnemer optreedt als verwerker of (mede) als verwerkingsverantwoordelijke, met name waar Bijlage 1 spreekt over gezondheidsgegevens en “diagnose-informatie (medisch dossier)”?	Opdrachtgever erkent dat de rolverdeling per verwerking kan verschillen. Voor verwerkingen waarbij opdrachtnemer handelt in opdracht van opdrachtgever, zoals verzuimmutaties en systeemkoppelingen, treedt opdrachtnemer op als verwerker. Voor medisch-inhoudelijke verwerkingen, waaronder het medisch dossier en diagnose-informatie, treedt opdrachtnemer op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. De exacte rolverdeling per verwerking wordt na gunning in overleg met de functionaris gegevensbescherming vastgesteld en vastgelegd in een gegevensuitwisselingsovereenkomst of aangepaste verwerkersovereenkomst.

- | | | |
|--|--|--|
| <p>97 Bijlage 11 - Casus + Beschrijvend document Paragraaf: G2 (casus onderdeel van max. 4 A4) + casusvragen</p> | <p>Kunt u aangeven op welk detailniveau u verwacht dat inschrijvers de casus uitwerken (bijv. processtappen/rolverdeling/doorlooptijden/instrumenten), en of u een uitwerking verwacht met concrete interventiekeuzes (wat wel/niet inzetten) of vooral een procesmatige aanpak?</p> | <p>Opdrachtgever verwacht dat inschrijvers de casus uitwerken op een praktisch en realistisch detailniveau, waarbij inzicht wordt gegeven in processtappen, rolverdeling, doorlooptijden en inzet van instrumenten. De uitwerking dient zowel de procesmatige aanpak te beschrijven als concrete interventiekeuzes (wat wel en niet wordt ingezet en op welk moment), passend bij de geschetste situatie. Daarbij wordt verwacht dat de casus levensecht en uitvoerbaar is uitgewerkt, zodat duidelijk wordt hoe opdrachtnemer in de praktijk handelt en tot onderbouwde keuzes komt.</p> |
| <p>98 Bijlage 11 - Casus + Bijlage 2 - Programma van Eisen Arbodienstverlening Paragraaf: casus vraagt communicatie naar teamleider/P&O; PvE eist terugkoppeling met inzetbaarheid %, beperkingen etc</p> | <p>Kunt u bevestigen dat de casusuitwerking (communicatie richting teamleider/P&O) volledig binnen de kaders van privacy en rolzuiverheid dient te blijven (dus: functionele beperkingen/inzetbaarheid en procesadvies, zonder medische details), en welke informatie u daarbij minimaal verwacht terug te zien?</p> | <p>Opdrachtgever bevestigt dat de casusuitwerking dient te blijven binnen de kaders van privacy en rolzuiverheid. Dit betekent dat communicatie richting leidinggevende/P&O zich beperkt tot functionele beperkingen, inzetbaarheid en procesadvies, zonder vermelding van medische gegevens. Opdrachtgever heeft daarbij een nadrukkelijke voorkeur voor het beperken van herleidbare informatie tot personen. Minimaal verwacht opdrachtgever dat de casusuitwerking inzicht geeft in: de mate van inzetbaarheid en eventuele beperkingen; het re-integratieadvies en vervolgstappen; de rolverdeling en verantwoordelijkheden; de procesmatige voortgang conform WVP.</p> |