

Nota van Inlichtingen II - Arbodienstverlening - Gemeente Veenendaal

Ref. Nr.	Vragenronde	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
99	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 2 PvE, 9 De opdrachtnemer levert maandelijks een digitale set verzuimcijfers en -indicatoren	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. Gaat opdrachtgever akkoord met de kosten voor het opstellen van deze analyses?	De gevraagde dienstverlening, waaronder het maandelijks aanleveren van verzuimcijfers, indicatoren en de bijbehorende trendanalyse, maakt integraal onderdeel uit van de opdracht zoals omschreven in het Programma van Eisen. Opdrachtgever gaat er derhalve van uit dat eventuele kosten hiervoor zijn inbegrepen in de inschrijving en worden niet separaat vergoed. Automatische rapportages via het verzuimvolgsysteem worden hierbij eveneens passend geacht, mits deze voorzien in voor opdrachtgever bruikbare en inzichtelijke informatie.
100	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 2 PvE, 9 De opdrachtnemer levert maandelijks een digitale set verzuimcijfers en -indicatoren	Kunt u verhelderen waarom u wenst dat opdrachtnemer data rapportages maakt over data die uit het eigen PI systeem komen?	Opdrachtgever hecht waarde aan eenduidige, gevalideerde en interpreteerbare managementinformatie. Het betreft hierbij nadrukkelijk data afkomstig uit het verzuimvolgsysteem van opdrachtnemer. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de beschikbare data uit het eigen verzuimvolgsysteem vertaalt naar bruikbare en samenhangende rapportages, inclusief duiding en trendanalyse. Dit stelt opdrachtgever in staat om op organisatie- en managementniveau effectief te sturen op verzuim en inzetbaarheid.
101	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 2 PvE, 9 De opdrachtnemer levert maandelijks een digitale set verzuimcijfers en -indicatoren	Wij zien toegevoegde waarde in het opstellen van een kwalitatieve analyse van verzuimtrends, oorzaken en vooral in advisering van de Gemeente welke acties ondernomen kunnen worden in het kader van het voorkomen van verzuim en het verhogen van inzetbaarheid en werkplezier. Hiertoe leveren we jaarlijks een jaaranalyse aan. Hierin worden verzuimdata, analyse van verzuimoorzaken maar ook een uitgebreide set van andere relevante data en kwalitatieve input van het klantteam meegenomen. Kunt u zich vinden in deze werkwijze?	Opdrachtgever onderschrijft het belang van een kwalitatieve analyse van verzuimtrends en advisering gericht op het voorkomen van verzuim en het bevorderen van inzetbaarheid en werkplezier. De beschreven werkwijze, inclusief een jaarlijkse analyse, sluit hier in beginsel op aan. Dit laat echter onverlet dat opdrachtgever, conform het Programma van Eisen, ook waarde hecht aan periodieke (maandelijkse) rapportages en trendanalyses, zodat tijdig kan worden gestuurd op ontwikkelingen binnen de organisatie.
102	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlag3 2 PvE, nr 8	U geeft aan een datum te verwachten in de terugkoppeling van de (bedrijfs)arts. In onze werkwijze werken we met een advies wanneer een vervolgconsult gewenst is. U als klant plant dit vervolgconsult zelf in. Gaat u akkoord met het vermelden van een advies voor wanneer een vervolgconsult wenselijk is?	Opdrachtgever hecht waarde aan een duidelijke en concrete opvolging van het advies van de (bedrijfs)arts. Een advies waarin wordt aangegeven wanneer een vervolgconsult wenselijk is, kan hier onderdeel van uitmaken. Dit laat echter onverlet dat opdrachtgever behoefte houdt aan voldoende houvast om tijdig en passend vervolg te organiseren. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat het advies zodanig concreet is dat dit de opdrachtgever in staat stelt om regie te voeren op het vervolgproces
103	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Beschrijvend doc artikel 3.3.3	Wij indexeren op basis van CBS index Commerciële dienstverlening. Gaat opdrachtgever akkoord met het aanpassen van de CBS index?	Opdrachtgever is niet bereid de gehanteerde CBS-index aan te passen. In de Nota van Inlichtingen I (vraag 23 en vraag 89) is reeds bevestigd dat jaarlijkse indexering plaatsvindt op basis van de CBS-index CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, alle economische activiteiten.

104	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Beschrijvend document	U geeft aan dat opdrachtnemer aantoonbaar ISO 27001 of NEN7510 gecertificeerd is. Kunt u ermee akkoord gaan dat opdrachtnemer voor start dienstverlening SBGA gecertificeerd is? Aangezien dit voor de branche de relevante certificering is.	Opdrachtgever stemt ermee in dat opdrachtnemer beschikt over een SBGA-certificering, aangezien dit binnen de branche een relevante certificering is. Opdrachtgever merkt daarbij op dat certificering van een verzuimsysteem ziet op de beveiliging van het systeem zelf, terwijl de gestelde eis betrekking heeft op de borging van informatiebeveiliging binnen de organisatie van inschrijver. Deze zijn niet uitwisselbaar, maar aanvullend op elkaar. Dit laat onverlet dat het door opdrachtnemer gehanteerde systeem voor gegevensverwerking en -opslag aantoonbaar dient te voldoen aan de eisen van ISO 27001 en/of NEN7510. Dit betekent dat niet noodzakelijk een aparte ISO 27001-certificering vereist is, maar dat opdrachtnemer dient aan te tonen dat de informatiebeveiliging op een gelijkwaardig niveau is geborgd, waarbij een ISO 27001-gecertificeerd verzuimvolgsysteem als onderdeel kan dienen, maar aanvullende aantoonbare maatregelen en borging binnen de organisatie van opdrachtnemer vereist blijven.
105	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 1 - Concept Overeenkomst Arbodienstverlening, art. 10.1	In onze werkwijze werken wij met een inzetbaarheid van de (bedrijfs)arts van 45 weken per jaar. We berekenen de gewenste bezetting onder andere op basis van het verzuimcijfer en aantal locaties van opdrachtgever. Bij kortdurende afwezigheid (door vakantie, verzuim, nascholing etc) is vervanging daarom niet noodzakelijk. Samen met de (bedrijfs)arts wordt om dit soort afwezigheid heen gepland. Ons medisch secretariaat kan hierin ondersteunen. Bij langere afwezigheid wordt vanzelfsprekend vervanging geregeld. Regelmatig evalueren we samen in hoeverre de capaciteit van de (bedrijfs)arts nog passend is bij opdrachtgever. Bij een dalend verzuim en voldoende aandacht voor preventie schalen we de inzet af. Bij een toenemende vraag hebben we voldoende artsencapaciteit om dit op te hogen. Kunt u zich vinden in deze werkwijze?	Opdrachtgever kan zich vinden in de door inschrijver beschreven werkwijze, waarbij wordt uitgegaan van een flexibele en op de behoefte afgestemde inzet van de (bedrijfs)arts en periodieke evaluatie van de benodigde capaciteit. Opdrachtgever gaat er daarbij vanuit dat opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening, inclusief verzuimbegeleiding en advisering, op passende wijze borgt.
106	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Casemanagement	In het beschrijvend document wordt gesproken over de rol van de casemanager. Wij werken met een inzetbaarheidscoach, deze coacht & ondersteunt de leidinggevende op het gebied van preventie, frequent verzuim en complex verzuim. De leidinggevende heeft daarin de rol van casemanager. We verwachten van opdrachtgever dat deze zelf een verzuim volgsysteem heeft met daarin de WVP stappen. Kan opdrachtgever zich vinden in deze werkwijze?	Opdrachtgever onderschrijft het belang van goede ondersteuning van leidinggevenden bij verzuimbegeleiding en preventie. De inzet van een inzetbaarheidscoach kan hier een waardevolle bijdrage aan leveren. Dit laat echter onverlet dat opdrachtgever, conform het beschrijvend document, verwacht dat de rol van casemanager adequaat is belegd en dat de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter (WVP) aantoonbaar wordt geborgd. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de voorgestelde werkwijze hierop aansluit en de opdrachtgever hierin voldoende ondersteunt. Daarnaast wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze beschikt over een verzuimvolgsysteem waarin de stappen van de Wet verbetering poortwachter (WVP) aantoonbaar zijn ingericht en geborgd.
107	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf: 6.2 Kwaliteitscriteria –G2 (doorlooptijden)	Verwacht opdrachtgever dat bij iedere verzuimmelding contact vanuit de opdrachtnemer plaats vindt op de eerste dag?	Opdrachtgever verwacht niet dat bij iedere verzuimmelding standaard contact plaatsvindt op de eerste ziekte dag. Wel hecht opdrachtgever waarde aan een tijdige en passende inzet van de opdrachtnemer, waarbij afhankelijk van de situatie en het verzuimpatroon vroegtijdig contact kan plaatsvinden indien dit bijdraagt aan effectieve verzuimbegeleiding en preventie.

108	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Beschrijvend document, hoofdstuk 6 paragraaf: 6.2 Kwaliteitscriteria –G2 (doorlooptijden)	Kunt u aangeven wat u al meerwaarde verwacht van het contact op de eerste dag van verzuim van de medewerker? Kunt u daarnaast aangeven waarom de direct leidinggevende geen contact heeft met medewerker? Kunt u zich vinden in een werkwijze waarin de leidinggevende een consult bij de (bedrijfs)arts aanvraagt als er sprake is van dreigend langdurig verzuim? Dit kan op de eerste dag van het verzuim als daarvoor een indicatie is maar in veel gevallen pas na enkele weken.	1) Opdrachtgever ziet de mogelijke meerwaarde van (vroegtijdig) contact in het tijdig signaleren van risico's op langdurig verzuim, het bieden van passende ondersteuning en het bevorderen van snelle en duurzame terugkeer naar werk. Dit betekent echter niet dat in alle gevallen contact op de eerste verzuimdag noodzakelijk is.2) De direct leidinggevende heeft binnen de organisatie een belangrijke rol in het onderhouden van contact met de medewerker tijdens verzuim. Opdrachtgever gaat er dan ook vanuit dat dit contact plaatsvindt en onderdeel is van goed werkgeverschap.3) Opdrachtgever kan zich in beginsel vinden in een werkwijze waarbij de leidinggevende een consult bij de (bedrijfs)arts aanvraagt bij signalen van dreigend langdurig verzuim. Van opdrachtnemer wordt daarbij verwacht dat deze de leidinggevende tijdig en proactief adviseert wanneer inzet van de (bedrijfs)arts wenselijk is, zodat passende en tijdige interventies worden geborgd.
109	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Beschrijvend document; SROI	U geeft in het beschrijvend document aan dat er een SROI verplichting is van 2% van de opdrachtwaarde. Beschikt opdrachtgever over een ondersteuning bij het vormgeven van de SROI, denk aan een loket of adviseur aangesloten bij opdrachtgever?	Opdrachtgever beschikt over een interne SROI-contactpersoon die opdrachtnemer na definitieve gunning begeleidt bij de invulling en verantwoording van de SROI-verplichting.
110	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Beschrijvend document; P11	U noemt in het beschrijvend document op pagina 11 de verschillende diensten. Bij verzuimbegeleiding wordt een omschrijving genoemd die een mix is van verzuimbegeleiding door de (bedrijfs)arts, zoals het opstellen PA, opstellen actueel oordeel. Dit wordt gemixt met de re-integratie begeleiding door de casemanager. Kan opdrachtgever zich vinden in een strikte scheiding? Waarbij de arbodienst verantwoordelijk is voor de verzuimbegeleiding. En de werkgever, in dit geval de leidinggevende, voor de re-integratiebegeleiding? En dat de arbodienst, voor zover gewenst, een inzetbaarheidscoach kan aanbieden die de leidinggevende ondersteunt in het voeren van de juiste gesprekken met medewerker (lieft nog voor het ontstaan van verzuim, dus preventief). De inzetbaarheidscoach kan de organisatie ook ondersteunen in het vergaren van voldoende kennis en vaardigheden om zelf de rol van de casemanager te vervullen of HR te coachen dit voldoende eigen te maken. Kunt u zich vinden in zowel het onderscheid als de werkwijze?	Opdrachtgever onderschrijft het belang van een heldere rolverdeling tussen betrokken partijen in het kader van verzuim- en re-integratiebegeleiding. Daarbij is het uitgangspunt dat de (bedrijfs)arts verantwoordelijk is voor de medische beoordeling en advisering en dat de werkgever verantwoordelijk is voor de re-integratie van de medewerker. Een strikte scheiding tussen verzuimbegeleiding en re-integratiebegeleiding is op dit moment echter niet aan de orde. Opdrachtgever hecht in de huidige situatie waarde aan een integrale benadering, waarbij verzuimbegeleiding en re-integratiebegeleiding in samenhang worden uitgevoerd en de verschillende rollen goed op elkaar aansluiten. Op termijn kan een verdere doorontwikkeling naar een meer strikte rolverdeling onderdeel zijn van het groeipad, mits de organisatie hierin voldoende is toegerust. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief bijdraagt aan deze ontwikkeling en de opdrachtgever hierin adequaat ondersteunt. De inzet van aanvullende ondersteuning, zoals een inzetbaarheidscoach gericht op preventie en het versterken van kennis en vaardigheden binnen de organisatie, wordt door opdrachtgever als een waardevolle aanvulling beschouwd.
111	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Criterium 6: prijs per medewerker per jaar	Zou opdrachtgever openstaan voor een abonnementsbedrag per medewerker voor de vaste kosten en daarnaast het betalen van een uurtarief voor onze professionals? Op deze manier maakt u alleen kosten voor de afgenomen dagen. Wanneer het verzuim daalt en er minder inzet van onze professionals nodig is vertaalt zich dit ook in een daling van de kosten voor de arbodienst. Staat u hiervoor open?	Opdrachtgever staat een hybride prijsopbouw toe waarbij een vaste abonnementscomponent wordt gecombineerd met variabele tarieven per verrichting voor de primaire dienstverlening. Voor de prijsvergelijking geldt uitsluitend de pmpj als maatstaf. Inschrijvers die een hybride model hanteren dienen de vaste en variabele primaire componenten samen te voegen tot één pmpj en deze op te geven in het prijzenblad. Variabele tarieven voor secundaire diensten worden opgenomen in het secundaire deel van het prijzenblad en tellen niet mee in de vergelijking.

112	2	ARBODIENST Nvl I, #47 en #51 VERLENING 2026-2028	Belangstellende waardeert het dat u aangeeft dat boetes uitsluitend van toepassing zijn indien en voor zover de termijnoverschrijding rechtstreeks toerekenbaar is aan opdrachtnemer. Dit neemt niet weg dat het dubbele regime nog steeds bestaat, namelijk zowel het aansprakelijkheidsrecht als de boetebepaling. Ook de onverzekerbaarheid aan de zijde van de arbodienst blijft bestaan. De boetebepaling blijft dus eenzijdig nadelig voor de opdrachtnemer en draagt niet bij aan een evenwichtige risicoverdeling. Bent u bereid uw antwoord te heroverwegen en alsnog de boetebepaling(-en) te laten vervallen?	Opdrachtgever handhaaft de boetebepalingen, maar verduidelijkt de samenhang met het aansprakelijkheidsregime, zodat de gevreesde stapeling wordt weggenomen. De boete bij overschrijding van wettelijke Wvp-termijnen is gemaximeerd op EUR 10.000 per contractjaar (EUR 5.000 voor overige eisen) en ziet uitsluitend op overschrijdingen die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan opdrachtnemer. De boete staat naast het recht op schadevergoeding (art. 15.2 AIV), maar die schadevergoeding is begrensd door het aansprakelijkheidsplafond van art. 14.5 AIV en wordt verder beperkt door de uitzondering uit Nota van Inlichtingen I (antwoorden 83 en 91): termijnoverschrijdingen door nalaten of niet-bereikbaarheid van werkgever of medewerker worden niet aan opdrachtnemer toegerekend, mits tijdig gesignaleerd, gescaleerd en gedocumenteerd. Buiten dit kader vindt geen onbegrensde of separate doorbelasting plaats; zie tevens het aangepaste antwoord op vraag 124. Daarmee is sprake van een begrensd, voorspelbare prikkel en niet van een stapeling van onbeperkte sancties
113	2	ARBODIENST Nvl I, #32 VERLENING 2026-2028	Belangstellende acht het bezwaarlijk dat zij gedurende één jaar capaciteit achter de hand moet houden, te meer omdat de capaciteit aan bedrijfsartsen schaars is en hier ook geen vergoeding tegenover staat. Bent u bereid om toe te voegen dat •opdrachtnemer (als tweede in rang) tijdig wordt geïnformeerd door de gemeente op het moment zich de kans voordoet dat er beroep wordt gedaan op de Wachtkamerovereenkomst, en dat •de prijzen zullen worden geïndexeerd, en dat •opdrachtnemer (als tweede in rang) te allen tijde de bevoegdheid heeft om daarvan af te zien?	Opdrachtgever is bereid de volgende aanvulling op te nemen in de wachtkamerovereenkomst: opdrachtnemer informeert opdrachtnemer als tweede in rang tijdig zodra zich een situatie voordoet waarbij een beroep op de wachtkamerovereenkomst aanmerkelijk is. Daarnaast worden de geoffreerde prijzen gedurende de looptijd van de wachtkamerovereenkomst geïndexeerd conform de indexatiemethodiek zoals vastgelegd in de hoofdovereenkomst.
114	2	ARBODIENST Nvl I, #30 VERLENING 2026-2028	Onze ICT BV heeft vele klanten die gebruik maken van het werkgeversportaal en de bijbehorende verwerkersovereenkomst. Het is in de praktijk niet haalbaar om voor elke klant te werken met een andere verwerkersovereenkomst voor dit portaal. Bent u bereid, na een eventuele gunning en indien u toch gebruik wilt gaan maken met het werkgeversportaal, uw format en dat van onze ICT BV nog eens naast elkaar te leggen, en om na een eventuele gunning in overleg met de functionaris gegevensbescherming nadere afspraken te maken over de inrichting van de gegevensverwerking, de rollen en verantwoordelijkheden van partijen en de daarbij behorende beveiligings- en privacy waarborgen?	Opdrachtgever erkent dat de arbodienstverlener voor medisch-inhoudelijke verwerkingen optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. In zoverre is geen sprake van een verwerkerrelatie. Opdrachtgever verwijst naar de antwoorden op vragen 29, 30 en 31 uit Nvl I. Waar beide partijen persoonsgegevens uitwisselen als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken, is een gegevensuitwisselingsovereenkomst (art. 26 AVG) de aangewezen grondslag. Opdrachtgever werkt dit na gunning uit in overleg met de functionaris gegevensbescherming. Voor verwerkingen waarbij opdrachtnemer handelt in opdracht van opdrachtgever zoals de Youforce-koppeling en het werkgeversportaal, blijft de verwerkersovereenkomst conform Bijlage 10 van toepassing. Opdrachtgever hanteert hiervoor het eigen template.
115	2	ARBODIENST Nvl I, #9 en #22 VERLENING 2026-2028	Antwoord vraag 9: Het spreekuur dient primair door arts of taakgedelegeerde verzorgd te worden. In het antwoord op vraag 22 geeft u aan dat de Bedrijfsarts minimaal 8 uur per week op locatie dient te zijn. Mogen wij er vanuit gaan dat het spreekuur door een arts of taakgedelegeerde verzorgd mag worden, altijd onder supervisie van de Bedrijfsarts?	Opdrachtgever bevestigt dat het spreekuur, conform de geldende wet- en regelgeving, kan worden uitgevoerd door een taakgedelegeerde, mits dit plaatsvindt onder supervisie en verantwoordelijkheid van een bedrijfsarts. Dit laat echter onverlet dat opdrachtgever waarde hecht aan de directe betrokkenheid en zichtbaarheid van de bedrijfsarts, waaronder de aanwezigheid op locatie zoals benoemd in het beschrijvend document. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de inzet van taakdelegatie zodanig wordt ingericht dat de kwaliteit, continuïteit en toegankelijkheid van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

116	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Nvl I, #14	Ten aanzien van de koppeling antwoordt u hier: 'Kosten hiervoor dienen transparant te worden gemaakt en worden beoordeeld als onderdeel van de inschrijving.' Klopt onze constatering dat er geen ruimte op het prijzenblad is om deze kosten transparant te maken? Zo ja, kunt u het prijzenblad hierop aanpassen? Het past ons inziens niet om dit op te nemen binnen het gunningscriterium Kwaliteit.	Opdrachtgever verduidelijkt dat inschrijvers de kosten voor de technische koppeling tussen het verzuimvolgsysteem en Youforce transparant opgeven in het prijzenblad onder de volgende vaste rijen: S9: Eenmalige implementatiekosten koppeling verzuimvolgsysteem – Youforce (maximum € 3.000 eenmalig) S10: Jaarlijkse beheer- en onderhoudskosten koppeling verzuimvolgsysteem – Youforce (maximum € 1.500 per jaar) Deze kosten tellen niet mee in de prijsvergelijking op basis van de pmpj maar worden beoordeeld op marktconformiteit. Tarieven die het gestelde maximum overschrijden zijn niet toegestaan. Het prijzenblad is op dit punt aangepast en wordt als herziene versie gepubliceerd bij deze Nota van Inlichtingen.
117	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 6 - Prijzenblad Arbodienstverlening, tab 2 en beschrijvend document, p. 12	U stelt in de toelichting: "De hier opgegeven tarieven gelden als maximumtarief gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst (t/m 2032)." Dat betekent dat wij onze tarieven direct zullen dienen te verhogen om ervoor te zorgen dat de aanvullende dienstverlening in 2032 niet verlieslijdend zal zijn. Wij zijn van mening dat zowel opdrachtgever als opdrachtnemer gebaat zijn bij een transparante prijsstelling en geven u dan ook in overweging om dezelfde prijsindexering te hanteren voor secundaire dienstverlening als voor de primaire dienstverlening. Gaat u daarmee akkoord?	Opdrachtgever gaat akkoord. De indexatiemethodiek vastgelegd voor de primaire dienstverlening is eveneens van toepassing op de secundaire tarieven. Jaarlijkse indexering is mogelijk op basis van de CBS-index CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, alle economische activiteiten, voor het eerst per 1 november 2027 en na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. De in het prijzenblad opgegeven tarieven gelden als maximumtarief op het moment van inschrijving en worden jaarlijks bijgesteld met het vastgestelde indexeringspercentage. Het prijzenblad en de instructies zijn op dit punt aangepast.
118	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 6 - Prijzenblad Arbodienstverlening, tab 1 en beschrijvend document, p. 11	U vraagt een vast bedrag per medewerker per jaar, waarin alle kosten zijn opgenomen (all-in prijs). Inschrijver werkt met een basisabonnement per medewerker per jaar, waarin de vaste, ondersteunende activiteiten zijn opgenomen. De overige verrichtingen (activiteiten) factureren we maandelijks achteraf. Dit is voor beide partijen een eerlijke en transparante manier van factureren die past bij het gewenste partnerschap. U betaalt alleen voor datgene wat u krijgt en wij leveren alleen datgene waarvoor wij betaald krijgen. Voorafgaand aan ieder contractjaar kunnen we een indicatie geven van de investering en u gedurende het contractjaar informeren over de uitnutting hiervan. Bent u bereid het prijzenblad hierop aan te passen, zodat Inschrijver zowel het basisabonnement kan opnemen in de prijslijst als de prijs per verrichting?	Opdrachtgever staat een hybride prijsopbouw toe waarbij een vaste abonnementscomponent wordt gecombineerd met variabele tarieven per verrichting voor de primaire dienstverlening. Voor de prijsvergelijking geldt uitsluitend de pmpj als maatstaf. Inschrijvers die een hybride model hanteren dienen de vaste en variabele primaire componenten samen te voegen tot één pmpj en deze op te geven in het prijzenblad. Variabele tarieven voor secundaire diensten worden opgenomen in het secundaire deel van het prijzenblad en tellen niet mee in de vergelijking.
119	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 1 concept overeenkomst, art. 9.1 en 9.2	Tijdens de verzuimbegeleiding werken werkgever, werknemer en de arbodienst nauw samen en zijn alle betrokkenen van elkaar afhankelijk als het gaat om het succesvol kunnen afronden van het re-integratietraject. Daar komt dat wij afhankelijk zijn van het (tijdig) handelen van uw organisatie en de leidinggevend. Belangstellende gaat dan ook niet akkoord met het afgeven van Wet verbetering poortwachter-garantie met betrekking tot het volledige traject. Daarnaast dienen wij in ruime mate aansprakelijkheid te aanvaarden (via de AIV). Wij achten het niet redelijk om daarnaast ook nog een aanvullende schade/boeteregeling overeen te komen; dit zou voor ons reden zijn om niet in te schrijven. Gaat u daarom alsnog akkoord met het schrappen van artikel 9.1 en 9.2?	Opdrachtgever handhaaft artikel 9.1 en 9.2 en bevestigt dat geen ongeclausuleerde Wvp-garantie wordt gevraagd. De afhankelijkheid van het handelen van werkgever en medewerker is reeds ondervangen in Nota van Inlichtingen I (antwoorden 83 en 91): termijnoverschrijdingen die aantoonbaar het gevolg zijn van nalaten of niet-bereikbaarheid van werkgever of medewerker worden niet als tekortkoming aangemerkt, mits opdrachtnemer tijdig heeft gesignaleerd, geëscaleerd en dit heeft vastgelegd. De boete ziet uitsluitend op overschrijdingen die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan opdrachtnemer en is gemaximeerd (EUR 10.000 respectievelijk EUR 5.000 per contractjaar). De boete staat naast een geplafonneerde schadevergoeding (art. 14.5 AIV); er is geen onbegrensde stapeling. Voor de reikwijdte van de vrijwaring bij sancties verwijst opdrachtgever naar het aangepaste antwoord op vraag 124.

120	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 1 concept overeenkomst, art. 6.3	Onze referteperiode is het tijdvak van juli van het voorgaande kalenderjaar tot juli van het lopende jaar, zodat wij onze klanten ruim van tevoren kunnen informeren over het indexeringspercentage. Veel van onze klanten hebben nl. contractueel vastgelegd dat wij hen 3 maanden van tevoren moeten informeren. Onze indexeringspercentage wordt dus al ruim vóór eind november vastgesteld. Gaat u akkoord met deze referteperiode?	Opdrachtgever gaat akkoord met een referteperiode van juli tot juli als alternatief voor de in Nota van Inlichtingen I vastgelegde systematiek, mits de gehanteerde CBS-index ongewijzigd blijft: CBS-index CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, alle economische activiteiten. Inschrijvers die een juli-juli referteperiode hanteren dienen dit expliciet te vermelden in hun inschrijving. De indexering vindt voor het eerst plaats per 1 november 2027 en vereist schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
121	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 1 concept overeenkomst, art. 6.3	Het eerste indexatiemoment ligt ver in de toekomst. Dit betekent dat wij u nu tarieven offrenen waarbij we een inschatting maken van de toekomstige indexaties. Met een dergelijke inschatting loopt u het risico dat u een niet-marktconforme tariefstelling krijgt aangeboden. Om te voorkomen dat wij een prognose van de indexatie voor 2027 in onze prijzen moeten opnemen, stellen wij een andere werkwijze voor. Zeker gezien de huidige geopolitieke situatie met bijbehorende onzekerheden, zou het opnemen van een prognose een dure oplossing voor Opdrachtgever kunnen zijn. Wij hebben een sterke voorkeur voor een eerlijke en transparante tariefstelling. Ons voorstel is om in het aanbod de huidige tarieven van 2026 op te nemen en deze op 1-1-2027 te indexeren. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met indexering per 1 januari 2027. De tarieven zijn vast gedurende het eerste contractjaar, lopend van 1 november 2026 tot en met 31 oktober 2027, zoals bevestigd in het antwoord op vraag 23 uit Nota van Inlichtingen I. Indexering vindt voor het eerst plaats per 1 november 2027. Opdrachtgever onderschrijft echter de achterliggende zorg van belangstellende. Inschrijvers wordt uitdrukkelijk toegestaan hun huidige markttarieven van 2026 op te geven zonder prognose-opslag voor toekomstige indexaties. De contractuele indexeringsmethodiek biedt na het eerste contractjaar automatisch compensatie voor kostenstijgingen. Het opnemen van een toekomstige prognose in de tarieven is dan ook niet noodzakelijk en wordt door opdrachtgever niet verwacht.
122	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 3 AIV Levering en diensten, art. 7.8 + vraag 47 en 51 1e NvI	Belangstellende werkt vanuit partnership en op basis van gelijkwaardigheid. Een boeteregeling past niet binnen deze werkwijze. Daarnaast dienen via de AIV al aansprakelijkheid te aanvaarden. Wij vinden het niet redelijk om aanvullend op dat artikel een boeteregeling overeen te komen. Bovendien leidt niet iedere (abusievelijke) overtreding van de geheimhouding tot schade bij Opdrachtgever. Bent u bereid de regeling zoals beschreven in artikel 7.8 te laten vervallen?	Opdrachtgever handhaaft artikel 7.8. De boetebepaling ziet specifiek op schendingen van geheimhouding en bescherming van persoonsgegevens, waaronder medische en privacygevoelige gegevens van medewerkers. Juist bij dit type gegevens is een contractuele nalevingsprikkel proportioneel en gerechtvaardigd, mede omdat schade bij privacy schendingen vaak moeilijk aantoonbaar is. De boete bedraagt EUR 500 per overtreding, te vermeerderen met EUR 500 per dag dat de overtreding voortduurt, en is daarmee begrensd naar aard en omvang. Het gelijktijdig bestaan van een boete naast het aansprakelijkheidsrecht is verankerd in art. 15 AIV. De bepaling blijft van kracht.
123	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 3 AIV Levering en diensten, art. 8.6 + vraag 38 1e NvI	Onbepaalde vrijwaring is niet verzekeraar en legt daardoor teveel risico bij de Inschrijvende partij. Bent u bereid de vrijwaring te beperken tot de in de AIV artikel 14.5 addendum overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking? En zo niet, kunt u toelichten wat de beleidskeuze van aanbestedende dienst is om de aansprakelijkheid onbepaald te laten in dit geval?	Opdrachtgever begrenst de vrijwaring uit artikel 8.6 en 8.8 voor deze opdracht tot tweemaal de opdrachtwaarde over de initiële contractperiode van twee jaar, met een jaarmaximum van tweemaal de jaarlijkse opdrachtwaarde. Gelet op de aard van de opdracht is een onbepaalde vrijwaring niet proportioneel. De conceptovereenkomst wordt op dit punt aangepast.
124	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 3 AIV levering en diensten, art. 4.5 + vraag 43 1e NvI	Onbepaalde vrijwaring is niet verzekeraar en legt daardoor teveel risico bij de Inschrijvende partij. Bent u bereid de vrijwaring te beperken tot de in de AIV artikel 14.5 addendum overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking? En zo niet, kunt u toelichten wat de beleidskeuze van aanbestedende dienst is om de aansprakelijkheid onbepaald te laten in dit geval?	De vrijwaring blijft onbepaald van toepassing op strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan opdrachtnemer, zoals boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens of de Nederlandse Arbeidsinspectie. Een door UWV opgelegde loonsanctie (art. 25 lid 9 Wet WIA) valt hier uitdrukkelijk buiten. Voor zover rechtstreeks toerekenbaar aan opdrachtnemer wordt deze verhaald als directe schade binnen het plafond van artikel 14.5 AIV, met inachtneming van de uitzondering uit NvI I (antwoorden 83 en 91). Voor de vrijwaring uit art. 8.6 en 8.8 verwijst opdrachtgever naar vraag 123.

125	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 9 concept wachtkamervereenkomst + vraag 32 1e Nvl	U schrijft het volgende: "De wachtkamervereenkomst legt geen actieve inspanningsverplichting op en bevat geen opdracht tot uitvoering.". Kunt u nader verklaren wat u hiermee bedoelt? Is onze aanname juist dat dit betekent dat de wachtkamervereenkomst niet verplicht is voor de partij die de wachtkamervereenkomst afsluit?	De passage betekent uitsluitend dat de als tweede geëindigde inschrijver gedurende de looptijd geen voorbereidende werkzaamheden hoeft te verrichten of kosten maakt. De verplichting tot uitvoering ontstaat pas op het moment dat de hoofdovereenkomst wordt ontbonden. De wachtkamervereenkomst is en blijft een bindende overeenkomst. Opdrachtgever verwijst verder naar het antwoord op vraag 32 uit Nota van Inlichtingen I.
126	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Bijlage 10 concept verwerkersovereenkomst + vraag 31 1e Nvl	Uiteraard worden er wel gegevens uitgewisseld tussen u als werkgever en ons als opdrachtnemer. Dit is dan een gegevensuitwisseling tussen twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. U geeft ons namelijk niet primair de opdracht om persoonsgegevens voor u te verwerken, u geeft opdracht om u en uw werknemer(s) van advies te voorzien bij een arbeidsgesondheidskwestie. Dat wij daarbij ook persoonsgegevens verwerken is de eigen verantwoordelijkheid van onze organisatie. De persoonsgegevens en de verwerkingen zijn niet op voorhand vast te stellen, maar worden door de professional bepaald en kunnen per casus verschillen. Er is daarom geen sprake van een gezamenlijk verantwoordelijkheid. Natuurlijk willen we onze opdrachtgevers wel het vertrouwen geven dat wij zeer zorgvuldig omgaan met de gegevens. Wij doen dat door middel van verschillende certificaten. ISO 9001, ISO 27001, NEN 7510 en middels het in de Nederlandse wet verankerde certificatieschema arbodienstverlening van het ministerie van SZW. Bent u alsnog bereid de eis tot het sluiten van de verwerkersovereenkomst te laten vervallen? Of bent u bereid deze aan te passen, zodat wij u een passend voorstel op maat kunnen bieden?	Opdrachtgever erkent dat een arbodienstverlener voor medisch-inhoudelijke verwerkingen optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. In zoverre is geen sprake van een verwerkerrelatie en is de verwerkersovereenkomst conform Bijlage 10 op dat deel niet van toepassing. Opdrachtgever verwijst hiervoor naar de antwoorden op vragen 29, 30 en 31 uit Nota van Inlichtingen I. Waar beide partijen in die hoedanigheid persoonsgegevens uitwisselen, sluiten partijen na gunning een gegevensuitwisselingsovereenkomst in de zin van art. 26 AVG. Dit wordt na gunning in overleg met de functionaris gegevensbescherming uitgewerkt. Voor verwerkingen waarbij opdrachtnemer handelt in opdracht van opdrachtgever, zoals de koppeling met Youforce en het werkgeversportaal, blijft de verwerkersovereenkomst conform Bijlage 10 onverkort van toepassing. Opdrachtgever hanteert hiervoor het eigen template. De eis tot het volledig laten vervallen van de verwerkersovereenkomst wordt niet ingewilligd.
127	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Beschrijvend document, art. 6.2	In het beschrijvend document staat bij G1 het aantal toegestane pagina's A4 'exclusief voorblad en inhoudsopgave'. Bij de andere criteria zien we dit niet terug. Kunt u aangeven hoe u de criteria ingediend wil hebben, als 1 geheel of individueel per criterium in Tenderned? En kunt u bevestigen dat dus alleen bij G1 een voorblad is toegestaan dat niet meetelt voor de eis van max. A4?	Ten aanzien van het voorblad en de inhoudsopgave verduidelijkt opdrachtgever dat de formulering bij G1 abusievelijk niet bij de overige criteria is opgenomen. Voor alle gunningscriteria G1 t/m G5 geldt dat een voorblad en inhoudsopgave niet meetellen voor het maximum aantal A4-pagina's. De Nvl prevaleert op dit punt boven het beschrijvend document.
128	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Nvl I - Arbodienstverlening - Gemeente Veenendaal, Antwoorden 73 en 74	Kunt u toelichten wat u bedoelt met "afhankelijk van de aard van de melding"?	Met "afhankelijk van de aard van de melding" bedoelt opdrachtgever dat de benodigde inzet en urgentie kunnen variëren op basis van de kenmerken van de verzuimmelding, zoals de aard en ernst van het verzuim, de verwachte duur, de verzuimgeschiedenis van de medewerker en eventuele signalen van frequent of complex verzuim. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze op basis van deze factoren een passende en tijdige inzet bepaalt, waarbij maatwerk wordt geleverd.
129	2	ARBODIENST VERLENING 2026-2028	Nvl I - Arbodienstverlening - Gemeente Veenendaal	In antwoord 27 geeft u aan dat certificering van alleen de gebruikte SaaS-oplossing niet voldoende is en dat de inschrijver zelf of over een geldig ISO 27001-certificaat dient te beschikken, of aantoonbaar moet voldoen aan gelijkwaardige normen op dienstverleningsniveau. Kunt u concreet aangeven welke bewijsstukken of borgingsmaatregelen van de inschrijver zelf in dat geval als voldoende gelijkwaardig worden geaccepteerd? Volstaat bijvoorbeeld een combinatie van: - geldig SBGA / Arbo-certificaat, - ISO 9001, - aantoonbaar ingerichte interne processen en maatregelen voor informatiebeveiliging, - en een ISO 27001 / NEN 7510 gecertificeerd verzuimsysteem?	Opdrachtgever merkt op dat certificering van een verzuimsysteem ziet op de beveiliging van het systeem zelf, terwijl de gestelde eis betrekking heeft op de borging van informatiebeveiliging binnen de organisatie van inschrijver. Deze zijn niet uitwisselbaar, maar aanvullend op elkaar. Opdrachtgever kan bevestigen dat een SBGA/Arbo-certificering, in combinatie met een aantoonbaar ISO 27001 en/of NEN7510 gecertificeerd verzuimsysteem, als voldoende gelijkwaardig wordt beschouwd. Aanvullende aantoonbare maatregelen en borging binnen de organisatie van inschrijver blijven daarbij onderdeel van de beoordeling.

ARBODIENST NvI I - Arbodienstverlening - Gemeente Veenendaal
VERLENING
2026-2028

Kunt u bevestigen of extra inzet van de bedrijfsarts boven de minimale 8 uur per week automatisch wordt beschouwd als aanvullende capaciteit buiten de overeengekomen scope, en daarmee uitsluitend na voorafgaand overleg en via de secundaire tarieven kan worden verrekend?

Opdrachtgever bevestigt dat de minimale inzet van 8 uur per week het uitgangspunt vormt. Extra inzet boven deze minimale inzet wordt niet automatisch beschouwd als aanvullende capaciteit buiten de overeengekomen scope en kan derhalve niet zonder meer via secundaire tarieven worden verrekend. Aanvullende inzet kan, afhankelijk van de situatie, noodzakelijk zijn en maakt in beginsel onderdeel uit van een passende dienstverlening. Alleen indien sprake is van structurele of significante extra inzet buiten hetgeen redelijkerwijs tot de overeengekomen dienstverlening behoort, vindt hierover vooraf afstemming plaats en kan verrekening plaatsvinden conform de overeengekomen tarieven.