

Nr.	Vraag	Onderwerp	Antwoord
1	Is het voor u akkoord dat wij een verzekeringscertificaat overleggen waaruit onder meer blijkt welke verzekeringen zijn afgesloten, met daarbij de hoogte van de dekking?	Aanbestedingsdocument 5.3.1	Ja, opdrachtgever kan ermee instemmen dat opdrachtnemer een verzekeringscertificaat overlegt waaruit blijkt welke verzekeringen zijn afgesloten en wat de hoogte van de dekkingen is. Dit laat onverlet dat opdrachtnemer dient te voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde verzekeringseisen.
2	Om optimaal invulling te (kunnen) geven aan onze proactieve houding en bij te dragen aan uw strategische ambities op het gebied van duurzame inzetbaarheid en het opstellen van integrale rapportages hiervoor, maakt de inzet van een strategisch adviseur standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Bent u bereid om deze rol op te nemen als onderdeel van de standaard dienstverlening en hiervoor ruimte vrij te maken op het prijzenblad?	Aanbestedingsdocument 2.2 en 6.1.3	Nee. Opdrachtgever verlangt niet dat een strategisch adviseur standaard onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Zoals opgenomen in eis 26 van het Programma van Eisen dient opdrachtnemer één werknemer aan te stellen als vast aanspreekpunt voor kwaliteitsbewaking en alle voorkomende vragen.
3	Vanuit onze holding ondernemen wij verschillende initiatieven op het gebied van social return. Kunnen wij deze ook opvoeren als SROI-uitvoering binnen de overeenkomst?	Programma van eisen Eis 114	Ja, dat is mogelijk, mits de betreffende activiteiten gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden, aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van de SROI-verplichting en door opdrachtnemer kunnen worden verantwoord. Activiteiten die reeds vóór aanvang van de overeenkomst bestonden en die niet kunnen worden toegerekend aan de invulling van de SROI-verplichting binnen deze overeenkomst, komen niet in aanmerking.
4	Graag maken we na gunning direct afspraken over het invullen van de SROI-vraag. Bij wie is dit binnen uw organisatie belegd en/ of wie is de contactpersoon?	Programma van eisen Eis 114	Opdrachtgever deelt na gunning met de winnende inschrijver wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de invulling en begeleiding van de SROI-verplichting en wie hiervoor als contactpersoon zal optreden.
5	Is het mogelijk om de SROI invulling binnen onze gehele (landelijke) organisatie in te vullen of stelt u daar specifieke eisen aan?	Programma van eisen Eis 114	Opdrachtgever stelt geen specifieke beperkingen aan de wijze waarop de SROI-verplichting binnen de organisatie wordt ingevuld. Wel geldt dat de opgenomen SROI-verplichting wordt gewijzigd naar 3% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw). De overige voorwaarden met betrekking tot de invulling en verantwoording van de SROI-verplichting blijven ongewijzigd.
6	Het is onze ervaring dat de opdrachtwaarde van 5% voor Social Return in de praktijk uitdagend in onze branche is om te realiseren. Bent u bereid dit percentage aan te passen naar 2%?	Programma van eisen Eis 114	Opdrachtgever heeft de haalbaarheid van de SROI-verplichting nader bezien. Naar aanleiding hiervan wordt het percentage aangepast. De in eis 114 opgenomen SROI-verplichting wordt gewijzigd naar 3% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw). De overige voorwaarden met betrekking tot de invulling en verantwoording van de SROI-verplichting blijven ongewijzigd.
7	Als SROI willen wij opvoeren: • Stageplekken voor artsen in opleiding (WO). (n.b. andere overheidsinstellingen zijn hier al eerder mee akkoord gegaan) • Het omscholen van basisartsen of artsen die zij-instromer zijn tot geregistreerde bedrijfsartsen • Het verbinden van reeds gepensioneerde artsen als supervisor voor artsen en artsen in opleiding • Omscholing/stageplek voor opleiding tot arbeidsdeskundige (NB. Deze lijst is niet uitputtend: we zijn ook bereid werkervaringsplekken te creëren, maar dan wel met een realistische kans op plaatsing in een passende bestaande functie/vacatureplek. Denk aan functies zoals GC, management- of PMO assistente, commercieel medewerker binnendienst, projectmedewerker, verzuimassistent. Daarnaast kunnen we via Focus ook loopbaantrainingen ter ondersteuning bieden, waardoor de afstand tot de arbeidsmarkt voor regionale kandidaten wordt verkleind) Worden deze gehonoreerd en zo ja op welke wijze?	Programma van eisen Eis 114	De opdrachtgever kan niet op voorhand bevestigen dat de genoemde activiteiten volledig meetellen als invulling van de SROI-verplichting. Per activiteit zal moeten worden aangetoond dat deze daadwerkelijk bijdragen aan de arbeidsparticipatie van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De SROI-invulling dient een aanvullende bijdrage te leveren en mag niet uitsluitend bestaan uit reguliere bedrijfsactiviteiten of reeds bestaande inzet die ook zonder de SROI-verplichting zou plaatsvinden. Opleidings-, stage- en werkervaringsplaatsen kunnen in aanmerking komen indien deze worden aangeboden aan personen die behoren tot de doelgroep van de SROI-verplichting en aantoonbaar bijdragen aan hun duurzame participatie op de arbeidsmarkt. De wijze waarop dergelijke activiteiten worden gewaardeerd en verantwoord zal in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden vastgesteld.
8	Kunt u bevestigen dat de inzet van de SROI verplichting betrekking heeft op de daadwerkelijk gefactureerde omzet ipv de beraamde omzet?	Programma van eisen Eis 114	Ja. De SROI-verplichting heeft betrekking op de daadwerkelijk gerealiseerde en gefactureerde opdrachtwaarde (exclusief btw) gedurende de looptijd van de overeenkomst.
9	Voor het waarborgen van marktconforme dienstverlening indexeren wij éénmaal per jaar, met ingang van 1 januari van een kalenderjaar, de tarieven voor de Dienstverlening. Dat doen we volgens een gewogen indexeringsmethode zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), bestaande uit: • 50% van de loonindex Zorg & Welzijn • 50% van de index voor Accountancy Is deze wijze van indexeren voor u akkoord?	Programma van eisen Eis 102	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het verzoek. De indexering van de tarieven blijft ongewijzigd en vindt plaats conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen indexeringssystematiek
10	Wij hanteren een eigen klachtenregeling als onderdeel van onze kwaliteitscertificering die voor een groot deel aansluit op uw eisen. Hiermee voorkomen we dat we per klant aparte afspraken moeten maken over het afhandelen van klachten. Kunt u deze eisen laten vervallen?	Programma van eisen 5.5 Klachtenregeling	Opdrachtgever handhaaft de gestelde eisen. Inschrijver mag gebruikmaken van een bestaande klachtenregeling, voor zover deze aantoonbaar voldoet aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen.
11	Vinden trainingen plaats op offertebasis?	Programma van eisen Eis 77	Ja, aanvullende trainingen die geen onderdeel uitmaken van de reguliere dienstverlening en waarvoor extra inzet nodig is, worden op offertebasis aangeboden. Dit geldt niet voor de reguliere kennisoverdracht en kennisbevordering tijdens de contactmomenten; deze maken onderdeel uit van de dienstverlening.
12	Kunt u deze eis laten vervallen? Het UWV is werkgever en zou daarmee potentieel onze klant kunnen zijn. Ook kan bijvoorbeeld samen met het UWV onderzoek gedaan worden.	Programma van eisen Eis 72	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het laten vervallen van deze eis. Opdrachtgever verduidelijkt dat met deze eis niet wordt beoogd reguliere zakelijke contacten, onderzoeksactiviteiten of dienstverlening aan het UWV als opdrachtgever uit te sluiten. De eis ziet uitsluitend op situaties waarin sprake kan zijn van belangenverstrengeling of een afhankelijkheidsrelatie die de onafhankelijke uitvoering van de opdracht kan beïnvloeden.
13	a. Kunt u aangeven hoe vaak gebruik wordt gemaakt van het spreekuur? b. Om het spoedspreekuur effectief in te zetten hanteren wij de inzet van een vervroegd spreekuur alleen wanneer er sprake is van een arbeidsconflict. Er is dan sprake van een conflict of er heeft recent een slecht nieuws gesprek plaatsgevonden en de medewerker heeft zich ziek gemeld. Daarbij adviseren wij de leidinggevende de situatie een á twee dagen laten bekoelen en stellen de vraag of deze zelf al in gesprek is gegaan met de medewerker. - Als het antwoord nee is: dan adviseren we dit om alsnog te doen - Zo ja: dan adviseren wij om nogmaals samen in gesprek te gaan, eventueel samen met een onafhankelijke derde persoon (conform de STECR werkwijze arbeidsconflict) Vervolgens kan een vervroegd spreekuur ingepland worden. Hierbij houden we een termijn aan van maximaal vijf werkdagen.	Programma van eisen Eis 63	Vraag a: Kunt u aangeven hoe vaak gebruik wordt gemaakt van het spreekuur? Antwoord: Opdrachtgever beschikt momenteel niet over historische gegevens ten aanzien van het gebruik van dit spreekuur, aangezien deze dienstverlening op dit moment nog niet in deze vorm wordt afgenomen. De opgegeven behoefte dient daarom als een gewenste voorziening binnen de dienstverlening en niet als een garantie ten aanzien van de afnameomvang. Vraag b: Wij stellen voor het vervroegd spreekuur uitsluitend in te zetten bij arbeidsconflicten en hiervoor een termijn van maximaal vijf werkdagen te hanteren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Antwoord: Nee. Het vervroegd spreekuur is door opdrachtgever niet uitsluitend bedoeld voor situaties waarin sprake is van een arbeidsconflict. Opdrachtgever wenst dat leidinggevendens laagdrempelig en op korte termijn kunnen afstemmen met de bedrijfsarts over verzuim- en re-integratievraagstukken. Om die reden handhaaft opdrachtgever de gestelde eis. Het staat opdrachtnemer vrij om binnen de uitvoering van de dienstverlening een passende werkwijze voor triage en prioritering toe te passen, mits aan de gestelde dienstverleningseisen wordt voldaan.
14	Kunt u zich erin vinden alleen relevante lopende dossiers over te dragen? Zo ja kunt u de eis daarop aanpassen?	Programma van eisen Eis 61	Ja, opdrachtgever kan zich hierin vinden. De eis wordt als volgt aangepast: Bij de afronding van de samenwerking worden binnen drie maanden de relevante dossiers kosteloos overgedragen aan de nieuwe partij en wordt alles in staat gesteld om de overdracht zo efficiënt en vloeidend mogelijk te laten verlopen. De opdrachtgever bepaalt in overleg met opdrachtnemer welke dossiers als relevant worden aangemerkt voor overdracht.
15	Dossieroverdracht kan plaatsvinden na toestemming door de medewerker. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Programma van eisen Eis 61	Nee, opdrachtgever past de eis niet aan. Bij de overdracht van lopende dossiers is toestemming van de medewerker niet als voorwaarde opgenomen, omdat de overdracht noodzakelijk kan zijn voor de continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient hierbij uiteraard te handelen conform de geldende wet- en regelgeving en de medewerkers tijdig en zorgvuldig te informeren over de dossieroverdracht.

16	Voor het overdragen van uw verzuimdossiers aan een opvolgende arbodienst maken wij kosten die wij aan u in rekening brengen. Kunt u zich daarin vinden en kunnen wij de kostenpost opgeven op het prijzenblad?	Programma van eisen Eis 61	Nee. Opdrachtgever handhaaft de eis dat bij beëindiging van de overeenkomst de overdracht van dossiers aan een opvolgende dienstverlener onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Hiervoor kan geen afzonderlijke kostenpost worden opgenomen op het prijzenblad.
17	Wilt u het implementatieplan ontvangen bij de inschrijving of na gunning bij de implementatie?	Programma van eisen Eis 59	Het implementatieplan hoeft niet bij de inschrijving te worden ingediend. Het implementatieplan dient na gunning te worden opgesteld en aan opdrachtgever te worden voorgelegd als onderdeel van de implementatiefase.
18	Vervanging vindt zoveel mogelijk plaats binnen het team van (bedrijfs)arts en taakgedeeldeerde. Als dat niet mogelijk is dan zetten wij een vervanger in. Het is ons streven zoveel mogelijk met een vaste vervanger te werken maar daar waar continuïteit van de verzuimbegeleiding prioriteit heeft, kan dit in voorkomende gevallen ook een niet vaste vervangen zijn. Is dat akkoord voor u?	Programma van eisen Eis 43	Ja, opdrachtgever kan zich hierin vinden. Uitgangspunt is dat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening zijn gewaarborgd. Opdrachtgever streeft daarbij naar inzet van een vaste vervanger, maar indien dit niet mogelijk is kan een andere gekwalificeerde vervanger worden ingezet.
19	Kunt u nader toelichten wat u in de huidige fase als 'passend' ervaart?	Programma van eisen Eis 40	Met 'passend' bedoelt opdrachtgever professionals die aansluiten bij de ontwikkeling van de verzuimbegeleiding binnen de organisatie. Opdrachtgever bevindt zich in een ontwikkeling van meer curatieve verzuimbegeleiding naar een meer proactieve en preventiegericht aanpak. Dit betekent dat naast snelle en effectieve re-integratie steeds meer nadruk ligt op duurzame inzetbaarheid en het voorkomen van verzuim. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij professionals inzet die ervaring hebben met complexe verzuimcasuïstiek, die leidinggevenden kunnen adviseren en ondersteunen bij re-integratie naar passend werk, en die tevens kunnen bijdragen aan preventieve interventies gericht op het terugdringen en voorkomen van verzuim.
20	Voor het opvragen en bespreken van medische informatie brengen wij de gemaakte kosten aan u in rekening op basis van het uurtarief van de (bedrijfs)arts. Is dat akkoord voor u?	Programma van eisen Eis 31	Nee. Opdrachtgever gaat niet akkoord met afzonderlijke doorbelasting op basis van het uurtarief van de bedrijfsarts voor het opvragen en bespreken van medische informatie. Opdrachtgever hanteert als uitgangspunt dat deze werkzaamheden onderdeel uitmaken van de dienstverlening en in het tarief dient te zijn verwerkt, conform het in het huidige contract gehanteerde model van een prijs per dossier.
21	In de leidraad lezen wij coaching op duurzame inzetbaarheid primair liggen bij de interne HR-organisatie. Hoe verhoudt deze eis zich hiertoe?	Programma van eisen Eis 30	Opdrachtgever bevestigt dat het HR-beleid en het beleid ten aanzien van duurzame inzetbaarheid primair binnen de interne HR-organisatie is belegd. De rol van opdrachtnemer ziet op het ondersteunen en coachen van leidinggevenden in de uitvoering van hun verantwoordelijkheid binnen verzuimbegeleiding en re-integratie. Dit betreft onder meer het adviseren en begeleiden van leidinggevenden bij de inzet van passend werk, het ondersteunen bij re-integratieprocessen en het bijdragen aan preventieve interventies ter voorkoming van verzuim, binnen de kaders van het interne HR- en inzetbaarheidsbeleid.
22	Het contact met uw medewerker leggen wij op dag 3 met een mail of SMS met een uitnodiging voor innovatie en slimme digitale triage. Staat u hiervoor open?	Programma van eisen Eis 27	Nee, opdrachtgever kan niet instemmen met deze specifieke werkwijze. De voorgestelde invulling, waarbij de medewerker op dag 3 via e-mail of sms wordt benaderd met een uitnodiging voor innovatie en digitale triage, sluit niet aan bij de door opdrachtgever gewenste aanpak van de dienstverlening. Opdrachtgever hecht aan een zorgvuldig en passend contactmoment binnen de verzuimbegeleiding, waarbij rekening wordt gehouden met de doelgroep en de situatie van de medewerker. De nadere invulling van de contactmomenten dient binnen de kaders van de aanbestedingsstukken plaats te vinden.
23	Wij werken met een accountmanager voor waarborgen van kwaliteit en de overeenkomst en een centraal aanspreekpunt voor operationele vragen. Kunt u zich vinden in deze werkwijze?	Programma van eisen Eis 26	Ja, opdrachtgever kan zich vinden in deze werkwijze.
24	Onze openingstijden zijn van 8:30 uur tot 17:00 uur. Is dat akkoord voor u?	Programma van eisen Eis 25	Ja, dat is akkoord.
25	Het contact met uw medewerker leggen wij op dag 3 met een mail of SMS met een uitnodiging voor innovatie en slimme digitale triage. Staat u hiervoor open?	Programma van eisen Eis 24	Zie antwoord op vraag 22.
26	Wilt u het overzicht voor preventie ontvangen bij de inschrijving of na gunning bij de implementatie?	Programma van eisen Eis 23	Het overzicht voor preventie dient na gunning te worden opgesteld en aan opdrachtgever te worden voorgelegd als onderdeel van de implementatiefase.
27	Waar mogelijk en passend verzorgen wij ook digitale en telefonische spreekuren. Hiermee waarborgen wij continuïteit en staan wij in voor kwaliteit. Staat u hiervoor open?	Programma van eisen Eis 14	Nee. Opdrachtgever staat deze invulling niet als standaard werkwijze voor. Opdrachtgever hecht aan passende en doelgerichte inzet van spreekuren binnen de verzuimbegeleiding. De wijze waarop spreekuren worden vormgegeven dient aan te sluiten bij de eisen en beoogde kwaliteit van de dienstverlening zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
28	U benoemt hier de Medisch Casemanager en de medewerker in taakdelegatie. Wat is in uw ogen het verschil tussen deze twee professionals? Is het akkoord dat deze rollen door één professional worden uitgevoerd?	Programma van eisen Eis 11 en 12	Opdrachtgever maakt onderscheid tussen de rol van medisch inhoudelijk ondersteunende professional (zoals praktijkondersteuner bedrijfsarts binnen taakdelegatie) en de casemanager die het proces rondom verzuimbegeleiding bewaakt en coördineert. De eerste rol betreft met name medisch-inhoudelijke ondersteuning onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts, terwijl de tweede rol ziet op procesbegeleiding en afstemming met werkgever en medewerker. Het is toegestaan dat deze rollen door één professional worden uitgevoerd, mits wordt geborgd dat deze persoon beschikt over de benodigde deskundigheid en werkt binnen de geldende wet- en regelgeving en onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts waar medische taakdelegatie aan de orde is.
29	Inschrijver werkt met een vast basis-klantteam bestaande uit (onder meer) een BIG-geregistreerde bedrijfsarts en/of arts of bedrijfsarts in opleiding onder supervisie van de bedrijfsarts. Staat u open voor deze werkwijze?	Programma van eisen Eis 11	Opdrachtgever staat open voor deze werkwijze, mits de inzet van professionals plaatsvindt conform de geldende wet- en regelgeving en onder verantwoordelijkheid van een BIG-geregistreerde bedrijfsarts waar dat vereist is. Opdrachtgever hecht aan continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening binnen het vaste klantteam.
30	U wilt gebruik maken van een ondersteunend ICT-systeem. Dat is mogelijk en brengt aanvullende kosten met zich mee. Hoe kunnen we deze aan u in rekening brengen?	Programma van eisen Eis 58	Niet akkoord. Opdrachtgever handhaaft de contractuele bepaling dat er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor onder andere ICT-koppelingen, aansluitkosten en het importeren van verzuimgegevens, alsmede overige kosten zoals ziek- en herstelmeldingen. Eventuele inzet van een ICT-systeem dient derhalve binnen de aangeboden tarieven te worden verdisconteerd.
31	"Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van ICT-storingen, zie ook paragraaf 5.2." Kunt u voor de volledigheid hieraan toevoegen: "aan het systeem van opdrachtnemer."?	Programma van eisen Eis 6	Ja. Opdrachtgever past de tekst aan en voegt toe dat het gaat om ICT-storingen aan het systeem van opdrachtnemer. De bepaling komt te luiden: "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van ICT-storingen aan het systeem van opdrachtnemer, zie ook paragraaf 5.2.

32	"medewerkers duurzaam aan het werk te houden" Hoe wilt u dit meetbaar maken zodat het voldoen aan deze eis is te kwantificeren?	Programma van eisen Eis 3	Opdrachtgever beoogt met deze eis een kwalitatieve doelstelling te formuleren en geen afzonderlijk hard kwantificeerbare resultaatsverplichting. Het gaat om het ondersteunen van duurzame inzetbaarheid en het voorkomen van (onnodig) langdurig verzuim en uitval. De voortgang en resultaten worden in samenhang beoordeeld op basis van relevante indicatoren, zoals verzuimduur, re-integratieverloop en inzet op preventie en duurzame inzetbaarheid, binnen de context van de opdracht. Deze eis dient te worden gelezen als een gezamenlijke doelstelling binnen de samenwerking en niet als een afzonderlijk te behalen meetbare KPI.
33	"het (ziekte)verzuim te verminderen c.q. zo laag mogelijk te krijgen (laagste in de Branche);" Verzuim is een uitkomst van verschillende factoren waarop wij als arbodienst slechts een deel invloed hebben. Daarbij zijn wij adviseur en is de werkgever de uitvoerder. Ziet u dit deel van deze eis als een KPI of als een inspanningsverplichting?	Programma van eisen Eis 3	Opdrachtgever bevestigt dat het terugdringen van (ziekte)verzuim een gezamenlijke doelstelling betreft binnen de samenwerking tussen opdrachtgever, werkgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft hierin een adviserende en ondersteunende rol; de daadwerkelijke uitvoering van interventies en maatregelen ligt primair bij de werkgever. De eis dient te worden gelezen als een inspanningsverplichting en gezamenlijke ambitie en niet als een afzonderlijk afrekenbare KPI voor opdrachtnemer. Resultaten worden in samenhang beoordeeld binnen de bredere context van de uitvoering van de dienstverlening en de rolverdeling tussen partijen.
34	De kosten voor de systemen, verzuimbegeleidingstool en backoffice brengen wij in rekening via een aansluittarief per medewerker per jaar. Wij kunnen alleen deelnemen aan uw aanbesteding wanneer u hiervoor openstaat en hiervoor ruimte opneemt op het prijzenblad. Kunt u dit aanpassen?	Prijzenblad	Eventuele kosten voor systemen en ondersteuning dienen door inschrijver te worden verdisconteerd in het aangeboden tarief. Er wordt geen separate kostenpost voor aansluittarieven opgenomen.
35	De bedragen in de kolom C tellen niet op. Kunt u een aangepaste versie van het prijzenblad delen?	Prijzenblad	Opdrachtgever bedankt u voor deze constatering. Naar aanleiding hiervan hebben wij het prijzenblad nader gecontroleerd. Er is geen onjuistheid geconstateerd in de opbouw van het prijzenblad. De bedragen in kolom C worden niet bij alle regels afzonderlijk opgeteld, omdat de kosten voor de reguliere dienstverlening reeds zijn verwerkt in het tarief per medewerker per jaar. Inschrijvers dienen uitsluitend de gevraagde bedragen in te vullen conform de toelichting in het prijzenblad. De totaalprijs wordt vervolgens berekend op basis van de prijs per medewerker per jaar vermenigvuldigd met het aantal medewerkers (regel C19). Eventuele aanvullende dienstverlening dient afzonderlijk te worden ingevuld waar aangegeven.
36	"De koppeling faciliteert directe informatie-uitwisseling en taaksignalering" Kunt u bevestigen dat u onder 'informatie-uitwisseling' verstaat dat wij via de koppeling gegevens van u ontvangen? Wij kunnen namelijk geen berichten aan u sturen.	Programma van eisen, Eis 5.2-80	Ja, opdrachtgever bevestigt dat onder 'informatie-uitwisseling' wordt verstaan dat sprake is van uitwisseling van relevante informatie via de koppeling, waarbij opdrachtgever via de koppeling gegevens van opdrachtnemer ontvangt. De koppeling dient ten minste te voorzien in het beschikbaar stellen van relevante verzuim- en contactinformatie aan opdrachtgever. Opdrachtgever verlangt hierbij niet dat opdrachtnemer gegevens vanuit de systemen van opdrachtgever ontvangt of dat sprake is van tweerichtingsverkeer.
37	Wat verstaat u onder een duurzaamheidstoets?	Programma van eisen, Eis 5.69	Met een duurzaamheidstoets wordt bedoeld een beoordeling in het kader van de verzuimbegeleiding waarbij wordt vastgesteld of de werkhervatting naar verwachting duurzaam kan worden voortgezet en of aanvullende interventies of afspraken nodig zijn om hernieuwde uitval te voorkomen. De invulling van deze beoordeling is afhankelijk van de individuele situatie van de medewerker en wordt door de betrokken professionals bepaald.
38	De schematische weergaven van wie en wat wanneer doet ontbreekt. Kunt dat nog naleveren?	Verzuimprotocol	Nee. Opdrachtgever beschikt op dit moment niet over een schematische weergave van de processen (wie doet wat wanneer). Het is niet de bedoeling dat deze in het kader van de aanbesteding alsnog wordt opgesteld of nageleverd. De beschrijvingen in de aanbestedingsstukken worden als voldoende geacht voor het kunnen indienen van een inschrijving.
39	Wij versturen geen SMS. Is dat akkoord voor u?	Verzuimprotocol, 3.3 pag 8	Opdrachtgever staat open voor een passende wijze van communicatie waarmee de medewerker tijdig en aantoonbaar wordt geïnformeerd over het contact of de afspraak. Het gebruik van SMS is geen verplicht middel binnen de aanbesteding. Opdrachtgever verlangt hierbij niet dat communicatie via SMS, e-mail of een ander digitaal berichtensysteem plaatsvindt; opdrachtnemer dient een communicatiewijze te hanteren die aansluit bij de doelgroep en waarbij de privacy en bereikbaarheid van de medewerker zijn geborgd.
40	Om de next step te maken zoals u aangeeft stellen we voor dat een medewerker die niet kan hervatten op afgesproken datum dat overleg met de leidinggevende, die samen met de medewerker het vervolg afspreekt. Kunt u zich daarin vinden?	verzuimprotocol 1.4 pag 6	Opdrachtgever kan zich vinden in de beschreven "next step" als ontwikkelrichting binnen de verzuimbegeleiding. Tegelijkertijd erkent opdrachtgever dat de mate waarin dit al volledig kan worden toegepast afhankelijk is van de huidige fase van ontwikkeling binnen de organisatie. De verwachting is dat partijen hierin gezamenlijk toewerken naar verdere professionalisering van het proces, waarbij samenwerking tussen medewerker en leidinggevende een belangrijk uitgangspunt is bij het bepalen van het vervolg bij niet (tijdig) hervatten.
41	Bij overschrijden van de maximale opdrachtwaarde heeft u het recht de overeenkomst tussentijd te beëindigen. Graag in gezamenlijk overleg of in ieder geval met inachtneming van minimaal 3 tot 6 maanden opzegtermijn.	Aanbestedingsdocument 2.6 pag 13	Opdrachtgever kan niet instemmen met het opnemen van een vaste opzegtermijn van 3 tot 6 maanden bij overschrijding van de maximale opdrachtwaarde. Overschrijding van de maximale opdrachtwaarde betreft een contractuele begrenzing, waarbij opdrachtgever het recht behoudt de overeenkomst te beëindigen op het moment dat deze grens wordt bereikt of dreigt te worden overschreden. Uiteraard zal opdrachtgever een dergelijke situatie zoveel mogelijk in overleg met opdrachtnemer bespreken en waar mogelijk een zorgvuldige overgang faciliteren.
42	U spreekt over een medisch casemanager. Gezien de taken die deze professional uitvoert is dat bij ons een Arboverpleegkundige, deze is BIG-geregistreerd en heeft daardoor toegang tot medische dossiers. Deze zal in taakdelegatie met de bedrijfsarts verzuimbegeleiding uitvoeren en het coachen van leidinggevendens. Is dat voor u akkoord?	Aanbestedingsdocument 2.2 pag 10	Opdrachtgever kan zich vinden in de inzet van een arboverpleegkundige als medisch casemanager, mits deze werkzaam is binnen de kaders van taakdelegatie onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en beschikt over de vereiste deskundigheid en (waar van toepassing) BIG-registratie. Deze inzet is niet uitsluitend beperkt tot situaties waarin de bedrijfsarts tijdelijk niet beschikbaar is, maar kan onderdeel zijn van de reguliere inrichting van de verzuimbegeleiding, zolang de medische eindverantwoordelijkheid bij de bedrijfsarts blijft geborgd en de inzet plaatsvindt binnen het geldende wettelijke kader.
43	Kunt u bevestigen dat deze bijlage niet van toepassing is? Hierover zijn al afspraken opgenomen.	Verwerkersovereenkomst Blz. 6-8 Bijlage 3	Opdrachtgever verduidelijkt dat deze bijlage niet van toepassing is. De verwijzing naar deze bijlage komt hiermee te vervallen.
44	Wij beschikken over een ISO 9001, ISO 27001 en NEN7510 certificaat en worden periodiek gecontroleerd. Om het aantal audits voor onze organisatie beperkt te houden, heeft het onze voorkeur om gebruik te maken van de Third Party Memorandum opgesteld door de onafhankelijke externe auditor in het kader van de hercertificering. Kunt u ermee instemmen om de auditmogelijkheid te vervangen door het verstrekken van het certificaat? Indien u hiermee niet kunt instemmen dan kunnen wij enkel akkoord gaan met een audit indien de volgende voorwaarden aan de audit worden verbonden:	Verwerkersovereenkomst Blz. 2 Artikel 4.2	Opdrachtgever kan niet instemmen met het volledig vervangen van het recht op audit door het overleggen van certificaten of een Third Party Memorandum. De door opdrachtnemer genoemde certificeringen (ISO 9001, ISO 27001 en NEN7510) worden uiteraard als belangrijk bewijs van kwaliteit en informatiebeveiliging erkend. Opdrachtgever is wel bereid om de uitvoering van een eventuele audit zo efficiënt en proportioneel mogelijk in te richten. Dit betekent dat bij het gebruik van bestaande certificaten en auditrapportages van onafhankelijke auditors rekening zal worden gehouden met reeds uitgevoerde controles, zodat dubbele of onnodige belasting zoveel mogelijk wordt voorkomen. Een audit zal plaatsvinden in overleg tussen partijen, met inachtneming van redelijke termijnen en zonder onevenredige verstoring van de bedrijfsvoering van opdrachtnemer. De kostenverdeling blijft conform de aanbestedingsdocumenten van toepassing.

45	Wij kunnen enkel instemmen met een audit conform de volgende voorwaarden: • een audit zal uitsluitend worden uitgevoerd door een externe, daartoe bevoegde en onafhankelijke auditor, die zich bij het uitvoeren van de audit zal houden aan de bij ons van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen en –protocollen; • een audit zal de uitvoering van onze normale bedrijfsactiviteiten niet onnodig belemmeren; • een audit en de reikwijdte van de audit wordt vooraf met ons besproken; en • de kosten van een audit door u worden gedragen. Kunt u hiermee instemmen?	ARVODI-2025 Biz. 11 Artikel 26.3-26.4	Opdrachtgever kan niet instemmen met het beperken van het auditrecht zoals opgenomen in ARVODI-2025 artikel 26.3 en 26.4. Deze bepalingen maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst en geven opdrachtgever het recht om, al dan niet via een door opdrachtgever aan te wijzen auditor, audits uit te (laten) voeren ter controle van de naleving van de contractuele verplichtingen.
46	Is het voor u akkoord dat wij een verzekeringscertificaat overleggen waaruit onder meer blijkt welke verzekeringen zijn afgesloten, met daarbij de hoogte van de dekking?	ARVODI-2025 Biz. 10-11 Artikel 25.2	Ja, opdrachtgever kan ermee instemmen dat opdrachtnemer een verzekeringscertificaat overlegt waaruit blijkt welke verzekeringen zijn afgesloten en wat de hoogte van de dekkingen is. Dit laat onverlet dat opdrachtnemer dient te voldoen aan de in ARVODI-2025 artikel 25.2 opgenomen verzekeringsverplichtingen en dat opdrachtgever, indien daartoe aanleiding bestaat, nadere onderliggende polisdocumentatie mag opvragen ter verificatie.
47	Wij wensen de vrijwaring aan de volgende voorwaarden te verbinden: • Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer direct op de hoogte van de aanspraak van een derde en zal haar zoveel mogelijk in kennis stellen van documentatie en andere informatie ten aanzien van de aanspraak; • Opdrachtgever zal ten opzichte van de derde geen aansprakelijkheid erkennen, niet afzien van verweer en zal ter zake van de aanspraak geen schikking treffen met de derde, anders dan met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; en • Opdrachtgever zal, voor zover zij daarover beschikt, bewijs leveren ten gunste van Opdrachtnemer in een (gerechtelijke) procedure. Tot slot wensen wij de vrijwaring op een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Kunt u hiermee instemmen?	ARVODI-2025 Biz. 10 Artikel 23.6	Opdrachtgever kan niet instemmen met het verbinden van de door opdrachtnemer voorgestelde aanvullende voorwaarden aan de vrijwaring zoals opgenomen in ARVODI-2025 artikel 23.6. Deze bepaling maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst en beoogt een evenwichtige verdeling van rechten en verplichtingen tussen partijen. Opdrachtgever is wel bereid om bij de afhandeling van eventuele aanspraken zorgvuldig en in redelijkheid samen te werken met opdrachtnemer, waaronder het tijdig informeren van opdrachtnemer en het delen van relevante informatie voor zover beschikbaar. De contractueel overeengekomen bepalingen inzake vrijwaring blijven daarbij onverkort van toepassing.
48	Indien dit onderdeel uitmaakt van de dienstverlening dan wensen wij in een separate gebruiksrechtsovereenkomst afspraken neer te leggen over het gebruiksrecht op de software die voor de dienstverlening kan worden ingezet. Kunt u dit artikel daarom buiten toepassing verklaren c.q. verwijderen t.a.v. deze software dan wel het gebruiksrecht op onze software hiervan uitzonderen? Daarbij merken wij op dat ten aanzien van het gebruiksrecht op de software niet kan worden ingestemd met een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde duur. Wij wensen deze te beperken tot de duur van de onderhavige overeenkomst. Kunt u hiermee akkoord gaan?	ARVODI-2025 Biz. 9 Artikel 23.2	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren of verwijderen van artikel 23.2 van ARVODI-2025. Dit artikel maakt onderdeel uit van de standaardvoorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn. Opdrachtgever staat er wel voor open dat, indien binnen de dienstverlening software wordt ingezet waarvoor een gebruiksrecht of licentie van toepassing is, hierover nadere afspraken worden gemaakt in een separate gebruiksrechtsovereenkomst, mits deze niet strijdig zijn met de toepasselijke ARVODI-bepalingen en de uitvoering van de opdracht niet belemmeren. Ten aanzien van de duur van het gebruiksrecht geldt dat deze in beginsel aansluit bij de duur van de overeenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen in een afzonderlijke licentieovereenkomst.
49	Het overdragen van de in deze artikelen genoemde intellectuele eigendomsrechten kan tot gevolg hebben dat wij bepaalde methode of formats van onze dienstverlening niet bij andere klanten kunnen inzetten. Dit is voor ons logischerwijs niet wenselijk. Kunt u daarom bevestigen dat dit artikel niet ziet op formats en/of methodes die wij ook voor andere klanten gebruiken?	ARVODI-2025 Biz. 9 Artikel 23.1	Opdrachtgever bevestigt dat artikel 23.1 van ARVODI-2025 ziet op de intellectuele eigendomsrechten op specifiek in het kader van de uitvoering van de overeenkomst tot stand gebrachte resultaten, voor zover en voor zover overdracht daarvan contractueel is bepaald. Dit artikel strekt zich niet uit tot reeds bestaande kennis, methoden, standaardformats of werkwijzen van opdrachtnemer die niet specifiek voor deze opdracht zijn ontwikkeld en die ook in andere opdrachten of ten behoeve van andere opdrachtgevers worden gebruikt. Deze blijven eigendom van opdrachtnemer.
50	Kunt u bevestigen dat alle intellectuele eigendomsrechten die voorafgaand aan de overeenkomst reeds bij een partij rust, bij deze partij blijft rusten?	ARVODI-2025 Biz. 9-10 Artikel 23	Ja, opdrachtgever bevestigt dat alle intellectuele eigendomsrechten die reeds vóór de totstandkoming van de overeenkomst bij een partij berusten, bij die betreffende partij blijven berusten. ARVODI-2025 artikel 23 ziet uitsluitend op intellectuele eigendomsrechten die ontstaan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en laat bestaande rechten van partijen onverlet.
51	Bent u bereid onder overmacht wel kortstondige ziekte van personeel van maximaal 3 dagen te verstaan?	ARVODI-2025 Biz. 8 Artikel 20.2	Opdrachtgever kan niet instemmen met het aanmerken van kortstondige ziekte van personeel als overmacht in de zin van ARVODI-2025 artikel 20.2. Ziekte van personeel behoort in beginsel tot het ondernemersrisico van opdrachtnemer. Opdrachtgever hecht wel aan continuïteit van de dienstverlening. In dat kader geldt dat opdrachtnemer bij (tijdelijke) uitval van personeel verantwoordelijk blijft voor passende vervanging binnen de gestelde termijnen en kwaliteitsvereisten, zodat de uitvoering van de opdracht gewaarborgd blijft. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van vervangend personeel met vergelijkbare kwalificaties, ongeacht of dit in dienst is van opdrachtnemer.
52	Wij kunnen niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van de beperking op de aansprakelijkheid in de gevallen van sub a, sub c en sub d. Het is voor ons namelijk niet mogelijk om in te stemmen met een onbeperkte aansprakelijkheid in deze situaties. Kunt u deze onderdelen van dit artikel buiten toepassing verklaren?	ARVODI-2025 Biz. 7-8 Artikel 19.3	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in ARVODI-2025 artikel 19.3 onderdelen a, c en d. Deze bepalingen maken integraal onderdeel uit van de standaardvoorwaarden en beogen een evenwichtige en proportionele verdeling van risico's tussen partijen. De in ARVODI-2025 opgenomen aansprakelijkheidsregeling blijft onverkort van toepassing op de overeenkomst.
53	Kan dit artikel worden verwijderd c.q. buiten toepassing worden verklaard? Wij verstrekken namelijk geen kredietstellingsgaranties.	ARVODI-2025 Biz. 6-7 Artikel 17	Opdrachtgever kan niet instemmen met het verwijderen of buiten toepassing verklaren van ARVODI-2025 artikel 17. Dit artikel maakt onderdeel uit van de van toepassing verklaarde voorwaarden. Opdrachtgever bevestigt dat dit artikel niet betekent dat standaard een krediet- of bankgarantie wordt verlangd. Een eventuele verplichting tot zekerheidstelling zal uitsluitend worden toegepast indien opdrachtgever daar in specifieke gevallen aanleiding toe ziet, overeenkomstig de bepalingen van ARVODI-2025.
54	Alvorens u een accountant inschakelt, wensen wij dat u eerst bij ons aangeeft waarom u het niet eens bent met de factuur. Indien wij het hier niet mee eens zijn en dus de factuur niet aanpassen, dan kan het bepaalde in dit artikel wat ons betreft gelden. De accountant zal alvorens inzage te krijgen in de stukken eerst een geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen. Daarnaast wensen wij de zinsnede "tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen" te verwijderen c.q. buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee akkoord gaan?	ARVODI-2025 Biz. 6 Artikel 16.3	Opdrachtgever kan niet instemmen met het wijzigen of buiten toepassing verklaren van ARVODI-2025 artikel 16.3, waaronder de door opdrachtnemer voorgestelde beperking ten aanzien van de kostenverdeling van het accountantsonderzoek. Opdrachtgever bevestigt dat een accountantscontrole een ultimatum remedium is dat in beginsel pas wordt ingezet nadat partijen onderling geen overeenstemming hebben bereikt over de juistheid van een factuur. Het staat partijen vrij om voorafgaand daaraan in overleg te treden over eventuele verschillen van inzicht. Voorts geldt dat een accountant, indien ingeschakeld, zich dient te houden aan de geldende vertrouwelijkheidseisen, waaronder het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring waar van toepassing. De bepalingen van ARVODI-2025 artikel 16.3 blijven verder onverkort van toepassing.
55	Het door ons in te zetten personeel werkt onder onze verantwoordelijkheid. In hoeverre bestaat er een noodzaak om dit personeel te onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek? Kunt u ermee akkoord gaan om dit artikel buiten toepassing te verklaren? Zo niet, kunt u toelichten hoe een veiligheidsonderzoek eruit komt te zien?	ARVODI-2025 Biz. 5 Artikel 13.3	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van ARVODI-2025 artikel 13.3. Dit artikel blijft onverkort van toepassing en geeft opdrachtgever de mogelijkheid om, indien de aard van de werkzaamheden of de toegang tot (vertrouwelijke) informatie dit vereist, een proportioneel veiligheidsonderzoek te verlangen van het door opdrachtnemer in te zetten personeel. De invulling van een dergelijk veiligheidsonderzoek is afhankelijk van de aard en het risicoprofiel van de werkzaamheden. In de praktijk kan dit bijvoorbeeld bestaan uit het overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en/of aanvullende integriteits- of screeningsmaatregelen indien de functie of toegang tot systemen/databronnen dit noodzakelijk maakt.

56	Graag aan dit artikel de uitzondering toevoegen voor de situatie dat opdrachtnemer op basis van de geldende wet- en regelgeving verplicht is om informatie aan een derde te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld de verplichting om informatie aan het UWV te verstrekken.	ARVODI-2025 Blz. 4 Artikel 11.4	Opdrachtgever kan niet instemmen met het toevoegen van de voorgestelde uitzondering aan ARVODI-2025 artikel 11.4. Dit artikel maakt integraal onderdeel uit van de toepasselijke voorwaarden en blijft onverkort van toepassing.
57	Zou u in het kader van deze overeenkomst kunnen toelichting hoe u het in dit artikel genoemde toezicht zal uitvoeren? Op het moment dat wij hieronder een audit dienen te verstaan dan kunnen wij hiermee instemmen indien de volgende voorwaarden hierop van toepassing zijn: • een audit zal uitsluitend worden uitgevoerd door een externe, daartoe bevoegde en onafhankelijke auditor, die zich bij het uitvoeren van de audit zal houden aan de bij ons van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen en –protocollen; • een audit zal de uitvoering van onze normale bedrijfsactiviteiten niet onnodig belemmeren; • een audit en de reikwijdte van de audit wordt vooraf met ons besproken; en • de kosten van een audit door u worden gedragen. Kunt u hiermee instemmen?	ARVODI-2025 Blz. 4 Artikel 11.3	Opdrachtgever kan niet instemmen met het beperken van het in ARVODI-2025 artikel 11.3 opgenomen toezichtrecht tot uitsluitend een audit onder de door opdrachtnemer voorgestelde voorwaarden. Dit artikel ziet op het recht van opdrachtgever om toezicht te houden op de naleving van de overeenkomst, waarbij toezicht op verschillende manieren kan worden ingevuld en breder is dan uitsluitend een audit door een externe, onafhankelijke auditor. Opdrachtgever zal het toezicht op een proportionele wijze uitvoeren, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de bedrijfsvoering van opdrachtnemer. Indien in voorkomende gevallen een audit of aanvullende controle noodzakelijk is, zal deze in overleg worden gepland en zal waar mogelijk worden aangesloten bij reeds beschikbare certificeringen en rapportages om de belasting voor opdrachtnemer te beperken. De kostenverdeling blijft conform ARVODI-2025 van toepassing.
58	In het geval van een dringende reden – bijvoorbeeld ziekte – wensen wij een professional zonder toestemming van u te kunnen vervangen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	ARVODI-2025 Blz. 2 Artikel 4.1	Opdrachtgever kan niet instemmen met het eenzijdig vervangen van ingezette professionals zonder afstemming met opdrachtgever. Continuïteit, kwaliteit en de inzet van gekwalificeerd personeel zijn essentiële uitgangspunten van de overeenkomst.
59	Graag komen wij de volgende aanvullende bepalingen overeen. Is dat akkoord? - Indien er sprake is van directe dreiging voor een professional van Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de dienstverlening, is Opdrachtnemer gerechtigd per direct de dienstverlening op te schorten tot het moment waarop Opdrachtgever in overleg met en met goedkeuring van Opdrachtnemer de benodigde maatregelen heeft genomen om de dreiging weg te halen en in de toekomst te voorkomen. Tevens is het Opdrachtnemer in een dergelijk geval toegestaan om de desbetreffende professional te vervangen, indien dit met het oog op het wegnemen van de dreiging door Opdrachtnemer nodig wordt geacht. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de dienstverlening te beëindigen indien de dreiging na de genomen maatregelen blijft voortbestaan of dusdanig ernstig is dat een verdere voortzetting van de dienstverlening niet van haar verlangd kan worden. - Interventie(s) kan/kunnen onderdeel uitmaken van de dienstverlening. Interventie vindt alleen plaats met instemming van Opdrachtgever en de desbetreffende medewerker. Tevens zal daar waar nodig overleg met medische instanties en de verzekeringsmaatschappij plaatsvinden. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de interventie slaagt, doch zal zich ter zake binnen het kader van de fatality mogelijkheden zoveel mogelijk inspannen. - Het is Opdrachtgever niet toegestaan om met medewerkers van Opdrachtnemer, die in het kader van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever zijn ingezet, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst een contractuele relatie aan te gaan dan wel deze medewerkers op enigerlei andere wijze voor hun werkzaam te doen zijn dan wel met deze medewerkers dienaangaande te onderhandelen, zulks direct of indirect en al dan niet tegen betaling, anders dan met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Voor iedere overtreding van dit verbod verbuurt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een onmiddellijk opseisbare boete van € 50.000, te vermeerderen met een bedrag van € 2.000 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om daarnaast volledige schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen, almede om, bij het voortduren van de Overeenkomst, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.	Overeenkomst Blz. - Algemeen	Opdrachtgever kan niet instemmen met de voorgestelde aanvullende bepalingen in deze vorm.
60	Graag komen wij overeen dat opdrachtnemer – behoudens opzet of grove schuld – nimmer aansprakelijk is voor indirecte schade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen en reputatieschade. Tevens zouden we de hoogte van de aansprakelijkheid willen beperken tot € 50.000 per gebeurtenis, gemaaktheid tot een bedrag van € 500.000 per kalenderjaar waarbij een reeks van met elkaar samenhangende gebeurtenissen kwalificeert als één gebeurtenis. Wij menen dat de hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid te fors is gelet op hetgeen gebruikelijk is binnen onze branche. Kunt u hiermee instemmen?	Overeenkomst Blz. 10 Artikel 22.5 en 22.6	Opdrachtgever kan niet instemmen met de voorgestelde aanvullende beperking van de aansprakelijkheid en de uitsluiting van indirecte schade. Opdrachtgever handhaaft de in de overeenkomst opgenomen bepalingen, waaronder artikel 22.5 en 22.6, in samenhang met artikel 22.8 waarin de verzekeringsdekking van opdrachtnemer is vastgelegd (€ 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar). Deze verzekeringsdekking vormt het uitgangspunt voor de aansprakelijkheidsbeperking. De door opdrachtnemer voorgestelde verdere beperking van aansprakelijkheid tot vaste maximumbedragen per gebeurtenis en per jaar, de uitsluiting van indirecte schade, evenals de voorgestelde samenloopdefinitie van gebeurtenissen, worden niet overgenomen.
61	Wij menen dat de aansprakelijkheidsbepaling – rekening houdend met ons voorstel – voldoende mogelijkheden biedt om eventuele schade bij opdrachtgever toerekenbaar veroorzaakt door opdrachtnemer op opdrachtnemer te verhalen. Kunt u daarom instemmen met het buiten toepassing verklaren van dit artikel? Indien u hiermee niet wenst in te stemmen dan wensen wij het volgende over deze vrijwaringsbepaling op te merken. Wij wensen aan dit artikel toe te voegen dat u enkel een beroep kan doen op de vrijwaring wanneer het gaat om schade die is ontstaan wegens het toerekenbaar niet nakomen van de verplichtingen uit de overeenkomst. Het zou immers niet redelijk zijn wanneer wij worden aangesproken voor schade die niet door onze schuld is ontstaan. Wij wensen daarnaast de in dit artikel opgenomen vrijwaring aan de volgende voorwaarden te verbinden: • Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer direct op de hoogte van de aanspraak van een derde en zal haar zoveel mogelijk in kennis stellen van documentatie en andere informatie ten aanzien van de aanspraak; • Opdrachtgever zal ten opzichte van de derde geen aansprakelijkheid erkennen, niet afzien van verweer en zal ter zake van de aanspraak geen schikking treffen met de derde, anders dan met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; en • Opdrachtgever zal, voor zover zij daarover beschikt, bewijs leveren ten gunste van Opdrachtnemer in een (gerechtelijke) procedure. Tot slot wensen wij de vrijwaring op een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Een onbeperkte vrijwaring is voor ons immers niet te verzekeren. Kunt u hiermee instemmen?	Overeenkomst Blz. 9 Artikel 22.3	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren of beperken van de in de overeenkomst opgenomen vrijwaringsbepaling. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de vrijwaring te beperken tot uitsluitend situaties van toerekenbare tekortkoming. De vrijwaring ziet juist op het geval dat opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan wettelijke verplichtingen of vereiste vergunningen, hetgeen een verantwoordelijkheid is die volledig bij opdrachtnemer ligt. Evenmin kan opdrachtgever instemmen met het verbinden van aanvullende voorwaarden aan de vrijwaring, zoals informatieverplichtingen of beperkingen op het treffen van schikkingen met derden. De bestaande contractuele bepalingen voorzien reeds in een evenwichtige regeling van informatie-uitwisseling en aansprakelijkheid tussen partijen. Tot slot kan opdrachtgever niet instemmen met het beperken van de vrijwaring tot de omvang van de aansprakelijkheidsbeperking. Vrijwaring en aansprakelijkheid dienen afzonderlijk te worden beoordeeld en kunnen niet op die wijze worden gelijkgesteld.
62	Kunt u aan dit artikel toevoegen dat dit niet geldt voor de informatie waarvoor een wettelijke bewaartermijn geldt?	Overeenkomst Blz. 9 Artikel 21.8	Ja, opdrachtgever kan instemmen met het toevoegen van een uitzondering aan artikel 21.8, in die zin dat de verplichting tot retourneren of vernietigen van informatie na beëindiging van de overeenkomst niet geldt voor informatie waarvoor een wettelijke bewaartermijn geldt. In dat geval blijven partijen gerechtigd en verplicht om de betreffende informatie gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn te bewaren, waarna vernietiging of retournering alsnog zal plaatsvinden voor zover van toepassing.

63	Graag aan dit artikel de uitzondering toevoegen indien een partij op basis van een wettelijke verplichting de informatie aan een derde bekend moet maken.	Overeenkomst Blz. 9 Artikel 21.3 en 21.4	Ja, opdrachtgever kan instemmen met het toevoegen van een uitzondering aan artikelen 21.3 en 21.4, in die zin dat het verbod op het verstrekken of beschikbaar stellen van informatie niet geldt indien en voor zover een partij op grond van wet- of regelgeving verplicht is om informatie aan een bevoegde derde of instantie te verstrekken.
			In dergelijke gevallen geldt dat de betreffende partij de andere partij hierover, voor zover wettelijk toegestaan, zo spoedig mogelijk informeert.
64	Kunt u ermee instemmen om onze algemene voorwaarden aanvullend van toepassing te verklaren? Uw algemene voorwaarden zijn algemeen van aard, terwijl onze algemene voorwaarden specifiek voor onze dienstverlening zijn opgesteld. Het is voor ons akkoord om onze algemene voorwaarden als laagst in rangorde op te nemen.	Overeenkomst Blz. 5 Artikel 2.2	Opdrachtgever kan niet instemmen met het aanvullend van toepassing verklaren van de algemene voorwaarden van opdrachtnemer. Op de overeenkomst zijn reeds de aanbestedingsdocumenten, het Programma van Eisen en de ARVODI-2025 van toepassing, inclusief de daarin opgenomen rangordebepaling.
			Het van toepassing verklaren van aanvullende algemene voorwaarden van opdrachtnemer zou leiden tot een ongewenste dubbele en mogelijke tegenstrijdigheden in contractuele bepalingen. Om die reden worden uitsluitend de in de overeenkomst en aanbestedingsstukken opgenomen voorwaarden van toepassing verklaard.
65	Kunt u bevestigen dat de geaccordeerde wijzigingen naar aanleiding van de nota van inlichtingen in de hoger in rangorde staande documenten worden verwerkt? Zo niet, dan wensen wij overeen te komen dat de nota's van inlichtingen prevaleren boven de andere stukken.	Overeenkomst Blz. 5 Artikel 2.2	Ja. Wijzigingen en verduidelijkingen die voortvloeien uit de Nota van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Voor zover sprake is van tegenstrijdigheden tussen de aanbestedingsstukken en de Nota van Inlichtingen, prevaleert de meest recente Nota van Inlichtingen.
66	Als werkgever bent u wettelijk verplicht om op tijd alle noodzakelijke informatie aan de arbodienst of bedrijfsarts te verstrekken. Om u optimaal en integraal te kunnen adviseren en de dienstverlening voor u uit te voeren, kunt u vooral een werknemersbestand ter beschikking stellen met daarin bepaalde persoonsgegevens van al uw werknemers (dit noemen wij positieve registratie). Dit werknemersbestand wordt voor u beheerd door onze partner en u kunt deze aanleveren via een koppeling met uw HR systeem of via het werkgeversportaal dat alleen voor u toegankelijk is. Zodra er een zorgvraag is (bijvoorbeeld een ziekmelding), dan ontvangen wij van deze derde partij de juiste en noodzakelijke persoonsgegevens (conform AVG, in de volgende alinea volgt hierover meer uitleg). De gegevens in het werkgeversportaal dan wel die via de koppeling ter beschikking worden gesteld, worden uitsluitend beheerd door onze partner, die onafhankelijk van ons is gepositioneerd (in het licht van de gevraagde dienstverlening niet te beschouwen als een onderaannemer of derde partij). Om die reden dient u met die partij een verwerkersovereenkomst te sluiten. Voor het gebruik van het werkgeversportaal is het noodzakelijk dat wij aanvullende voorwaarden met u overeenkomen. Voor het bewerksstellen van een koppeling zijn geen aanvullende afspraken nodig.	Programma van Eisen Blz. 9 Eis 80	Opdrachtgever staat open voor overleg na gunning over de praktische inrichting van de gegevensuitwisseling en, indien van toepassing, de daarbij behorende verwerkersovereenkomst met de door opdrachtnemer voorgestelde externe partij, voor zover en indien een dergelijke overeenkomst noodzakelijk is op grond van de AVG en de feitelijke rolverdeling.
	Toelichting werkwijze Conform de dienstwijze van de Autoriteit Persoonsgegevens is het voor de arbodienst pas toegestaan om toegang te krijgen tot persoonsgegevens van uw werknemers na een concrete zorgvraag. Om er loch voor te kunnen zorgen dat wij u optimaal kunnen adviseren en om tijdige beschikbaarheid, juistheid, vertrouwelijkheid en veiligheid van de gegevens te waarborgen, kunt u via onze partner uw werknemersadministratie blijven aanleveren. Indien sprake is van een ziekmelding of andere zorgvraag dan hebben wij als arbodienst een zelfstandige wettelijke plicht om persoonsgegevens te verwerken op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg. Wij ontvangen dan uitsluitend de benodigde persoonsgegevens van de betrokken werknemer van de partner. Een verwerkersovereenkomst tussen u en ons als arbodienst is niet aan de orde: vanaf het moment dat wij als arbodienst de beschikking krijgen over persoonsgegevens van uw medewerkers, zijn wij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens. Als gevolg van bovenstaande willen wij u graag de volgende vragen stellen: a. Is er met het oog op positieve registratie en de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken ruimte om na gunning met u te overleggen over de verwerkersovereenkomst met deze externe partner? Wij beschikken over een standaard verwerkersovereenkomst die goed aansluit bij deze situatie. Is het voor u akkoord om die te hanteren? b. Kunt u in het licht van bovenstaande bevestigen dat we geen verwerkersovereenkomst afsluiten tussen u als opdrachtgever en wij als arbodienst? c. Is het mogelijk om na gunning met u te overleggen over het sluiten van aanvullende voorwaarden voor het gebruik van het werkgeversportaal?		De door opdrachtnemer gehanteerde standaard verwerkersovereenkomst kan daarbij als uitgangspunt worden betrokken, waarbij opdrachtgever deze zal toetsen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG, en de eisen uit de aanbestedingsstukken. Eventuele aanpassingen vinden uitsluitend plaats voor zover noodzakelijk en redelijk in het licht van de beoogde dienstverlening en de feitelijke gegevensverwerking.
			Ten aanzien van het gebruik van het werkgeversportaal geldt dat opdrachtgever bereid is om na gunning in overleg te treden over aanvullende gebruiksvoorwaarden, voor zover deze passen binnen de kaders van de aanbesteding, proportionaliteit, gegevensbescherming en informatiebeveiliging.
67	Wij menen dat de aansprakelijkheidsbepaling – rekening houdend met ons voorstel – voldoende mogelijkheden biedt om eventuele schade bij opdrachtgever toerekenbaar veroorzaakt door opdrachtnemer op opdrachtnemer te verhalen (zo ook in het geval van een sanctie vanuit het UWV). Kunt u daarom instemmen met het buiten toepassing verklaren van deze eis? Een vrijwaring is namelijk een uitbreiding dan de wettelijke contractuele aansprakelijkheid en wordt – in bepaalde situaties – niet door verzekeraars gedekt.	Programma van Eisen Blz. 8 Eis 75	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van deze bepaling.
			De vrijwaring in artikel 75 ziet specifiek op het risico van sancties door het UWV als gevolg van inadequate begeleiding of nalatigheid binnen de uitvoering van de dienstverlening. Dit betreft een wezenlijk onderdeel van de opdracht en de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de kwaliteit van de door haar ingezette professionals, waaronder de bedrijfsarts.
			Opdrachtgever onderschrijft dat aansprakelijkheidsbepalingen in algemene zin zien op schadevergoeding, maar acht dit niet gelijk aan de specifieke vrijwaringsverplichting voor (bestuurlijke) sancties die direct voortvloeien uit tekortschietende uitvoering van de dienstverlening.
			De bepaling blijft derhalve onverkort van toepassing.
68	Conform de geldende privacy wet- en regelgeving is het niet toegestaan om u over verhaalsmogelijkheid bij verzuim door schuld van derden (regres) te informeren. Indien gewenst kan de medewerker u hier zelf over informeren. Zie onder andere de NVAB-leidraad 'Bedrijfsarts en Privacy'. Kunt u deze eis buiten toepassing verklaren?	Programma van Eisen Blz. 7 Eis 68	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van deze eis.
			Opdrachtgever onderkent dat de bedrijfsarts gebonden is aan de geldende privacywet- en regelgeving en dat directe informatieverstrekking over individuele medische of privacygevoelige gegevens beperkt kan zijn. Dit laat echter onverlet dat de bedrijfsarts, binnen de kaders van wet- en regelgeving en professionele richtlijnen zoals de NVAB-leidraad, een signalerende en adviserende rol heeft richting opdrachtgever, waaronder het attenderen op mogelijke (juridische) vervolgstappen zoals regresrecht waar dit op generieke en niet-privacygevoelige wijze mogelijk is.
			De eis wordt derhalve gehandhaafd, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke en beroepsmatige kaders.
69	Conform de geldende privacy wet- en regelgeving is het niet toegestaan om u over vangnetgevallen en zwangerschap te informeren. Indien gewenst kan de medewerker deze informatie zelf met u delen. Zie onder andere de NVAB-leidraad 'Bedrijfsarts en Privacy'. Kunt u deze eis buiten toepassing verklaren?	Programma van Eisen Blz. 7 Eis 66	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van deze bepaling.
			Opdrachtgever onderschrijft dat de bedrijfsarts gebonden is aan de geldende privacywet- en regelgeving en dat directe informatieverstrekking over specifieke medische situaties, zoals vangnetgevallen en zwangerschap, niet zonder meer is toegestaan. Dit laat echter onverlet dat binnen de kaders van wet- en regelgeving en de toepasselijke professionele richtlijnen, waaronder de NVAB-leidraad 'Bedrijfsarts en Privacy', wel sprake kan zijn van signalering en advisering richting opdrachtgever op een wijze die geen inbreuk maakt op de privacy van de werknemer.
			De bepaling blijft derhalve onverkort van toepassing, met inachtneming van de geldende wettelijke en beroepsmatige kaders.
70	Graag deze eis buiten toepassing verklaren. Het is voor een leidinggevende niet mogelijk om een spreekuur bij te wonen. De bedrijfsarts kan hierdoor in een positie terechtkomen waarin de bedrijfsarts zijn medisch beroepsgeheim niet kan nakomen. Dit geldt zelfs voor de situatie wanneer de medewerker zijn toestemming heeft gegeven. Gelet op de afhankelijke relatie van de medewerker ten opzichte van zijn werkgever (namelijk de arbeidsrelatie) mag namelijk niet worden uitgegaan van vrije toestemming.	Programma van Eisen Blz. 5 Eis 5	Opdrachtgever kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren van deze eis. Het betreft een wettelijke verplichting dat opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst als gecertificeerde arbodienst conform de Arbowet functioneert.
			Voor zover de toelichting ziet op het bijwonen van gesprekken door leidinggevend, geldt dat het uitgangspunt blijft dat medische consulten plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en binnen de kaders van het medisch beroepsgeheim. Aanwezigheid van derden, waaronder leidinggevend, is uitsluitend mogelijk indien dit in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving en met expliciete, vrij gegeven toestemming van de werknemer, waarbij de vertrouwelijkheid van het medisch proces te allen tijde geborgd blijft.
71	Uit deze eis volgt dat gesprekken in beginsel plaatsvinden op uw locatie. De spreekkamer en wachtruimte dienen in dat geval wel aan een aantal eisen te voldoen zodat o.a. de privacy van uw medewerker is geborgd, maar ook de veiligheid van onze professional en de ter beschikking gestelde ruimte geschikt is voor het spreekuur. Kunt u bevestigen dat de ruimte aan de volgende eisen voldoet:	Programma van Eisen Blz. 3 Eis 14	Opdrachtgever bevestigt dat de spreek- en wachtruimte op de locatie Oosterhout voldoet aan de gestelde eisen zoals genoemd in de vraag. De ruimte is geschikt bevonden voor het uitvoeren van gesprekken, waarbij privacy, toegankelijkheid, veiligheid en de benodigde faciliteiten voor de bedrijfsarts zijn geborgd. De locatie is recent beoordeeld en voldoet aan de geldende eisen en richtlijnen.
	- Voldoende daglicht/verlichting; - Goede bewegwijzering, zodat medewerkers weten waar zij naar toe moeten; - De ruimte is toegankelijk voor minder validen; - De wachtruimte is voldoende afgeschermd en bevindt zich in de nabijheid van de spreekkamer; - De spreekkamer bevat een instelbaar bureau en bureaustoel; - In de spreekkamer staan tenminste twee stoelen (voor de medewerker en eventueel begeleiding/partner); - De privacy van de medewerker is geborgd, hetgeen o.a. betekent dat het niet mogelijk is om van buitenaf de spreekkamer in te kijken (de ramen moeten voor inkijk afgesloten/afgeplakt zijn) en om gesprekken buiten de spreekkamer te volgen; - Er is sprake van een goede, veilige en stabiele (internet)verbinding; en - Onze professional kan bij agressie/calamiteiten snel vluchten.		

72	Conform de zienswijze van de Autoriteit Persoonsgegevens is het voor de arbodienst pas toegestaan om toegang te krijgen tot persoonsgegevens van uw werknemers na een concrete zorgvraag. Voorafgaand aan dat moment bestaat immers geen noodzaak. Indien sprake is van een ziekmelding dan hebben wij als arbodienst een zelfstandige wettelijke plicht om persoonsgegevens te verwerken op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg. Een verwerkersovereenkomst tussen u en ons als arbodienst is daarom niet aan de orde: vanaf het moment dat wij als arbodienst de beschikking krijgen over persoonsgegevens van uw medewerkers, zijn wij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens. Kunt u bevestigen dat het sluiten van een verwerkersovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer niet aan de orde is?	Aanbestedingsdocument Blz. 13 Par. 2.8	Opdrachtnemer bevestigt dat een verwerkersovereenkomst niet aan de orde is voor zover en zodra sprake is van verwerking van persoonsgegevens waarvoor opdrachtnemer zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is conform AVG en relevante zorgwetgeving. Indien en voor zover sprake is van verwerking in opdracht van opdrachtgever, zal wel een verwerkersovereenkomst worden gesloten.
73	Onze klachtenprocedure is gebaseerd op onze ISO-certificering. Deze hanteren wij als leidend en wij stemmen deze niet af op aanvullende eisen. Daarom kunnen wij niet instemmen met deze eis en verzoeken wij deze te laten vervallen.	Programma van Eisen 11 Eis 97	Opdrachtgever kan niet instemmen met het laten vervallen van deze eis. De in de eis opgenomen uitgangspunten ten aanzien van klachtenafhandeling zijn onderdeel van de kwaliteits- en uitvoeringsvereisten binnen de opdracht en beogen een tijdige, transparante en navolgbare behandeling van klachten, alsmede terugkoppeling richting opdrachtgever. Opdrachtgever onderkent dat opdrachtnemer werkt met een ISO-gecertificeerde klachtenprocedure. Deze kan als basis dienen voor de uitvoering, mits de daarin opgenomen werkwijze minimaal gelijkwaardig is aan de in de eis gestelde vereisten, waaronder tijdige afhandeling, registratie
74	Kunt u toelichten wat u met deze eis wenst te bereiken en of u bereid bent deze te laten vervallen of anders te vervorderen? Het zou namelijk mogelijk zijn dat het UWV onze klant wordt, wij samen met het onderzoek uitvoeren, etc.	Programma van Eisen 8 Eis 72	Zie antwoord op vraag 12.
75	De verplicht gestelde wachtkamerovereenkomst vraagt om het vooraf garanderen van capaciteit en belemmert daarmee een doelmatige en flexibele inrichting van onze dienstverlening. Kan dit onderdeel als niet-verplicht worden aangemerkt of, indien u daarmee niet akkoord kunt gaan, hier een maximale termijn van 6 maanden aan te verbinden. Kunt u met een van beide opties instemmen?	Aanbestedingsleidraad 22 Par. 4.4	Opdrachtgever bevestigt dat in de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar een wachtkamerclausule. Deze bepaling is echter niet van toepassing op deze opdracht en zal geen onderdeel uitmaken van de te sluiten overeenkomst.
76	Pagina 8 Kan opdrachtgever bevestigen of de geraamde opdrachtwaarde meebeweegt met het aantal medewerkers van opdrachtgever? Meer specifiek: wordt de opdrachtwaarde naar beneden bijgesteld indien het aantal medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst afneemt?	Vragen inzake het aanbestedingsdocument	Opdrachtgever bevestigt dat de geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op historische gegevens en een inschatting van het verwachte volume gedurende de looptijd van de overeenkomst. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend. Indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een structurele wijziging voordoet in de omvang van de organisatie, waaronder een substantiële inkrimping van het aantal medewerkers of locaties, is opdrachtgever gerechtigd de omvang van de dienstverlening hierop aan te passen. In dat geval treden partijen in overleg over een evenredige aanpassing van de dienstverlening en de daarbij behorende tarieven en vergoedingen, zodat deze blijven aansluiten bij de gewijzigde omstandigheden. Een dergelijke aanpassing betreft geen automatische herziening van de geraamde opdrachtwaarde, maar een aanpassing van de feitelijke af te nemen dienstverlening. De maximale opdrachtwaarde zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten blijft daarbij leidend.
77	Opdrachtgever geeft aan een SMT te wensen. Kan opdrachtgever toelichten met welke frequentie dit SMT dient plaats te vinden? Welke functionarissen dienen hierbij aanwezig te zijn namens opdrachtgever? Daarnaast vermeent inschrijver graag of opdrachtgever een casuïstiek SMT of een niet-casuïstiek SMT voor ogen heeft.	Vragen inzake het aanbestedingsdocument	Opdrachtgever wenst een Sociaal Medisch Team (SMT) dat zich primair richt op langdurige en/of complexe verzuimcasuïstiek. De beoogde samenstelling bestaat uit de bedrijfsarts, leidinggevende, HR-adviseur en de interne casemanager. De frequentie van het SMT bedraagt in beginsel eens per zes (6) weken, met een geschatte duur van circa 1,5 uur per overleg. Afhankelijk van de caseload en de inhoud van de te bespreken dossiers kan de frequentie en duur in onderling overleg worden aangepast.
78	Pagina 10 Een preventief spreekuur wordt in de praktijk veelal door de leidinggevende aangevraagd. Wanneer een medewerker zelf een spreekuur wenst zonder sprake van verzuim, wordt dit doorgaans aangemerkt als een arbeidsomstandighedensprekuur, waarbij specifieke privacyregels van toepassing zijn. Kan opdrachtgever bevestigen of zij dit onderscheid ook hanteert?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat het in de praktijk gehanteerde onderscheid tussen een preventief spreekuur via leidinggevende/HR en een arbeidsomstandighedensprekuur op eigen verzoek van de medewerker wordt toegepast. Conform het verzuimprotocol van opdrachtgever kan een medewerker via de leidinggevende en/of HR een preventief gesprek aanvragen ter voorkoming van arbeidsongeschiktheid. Daarnaast heeft de medewerker het recht om zelfstandig een arbeidsomstandighedensprekuur bij de bedrijfsarts aan te vragen, zonder dat sprake hoeft te zijn van verzuim. Indien de medewerker verzoekt om een vertrouwelijk/anonimiserend spreekuur, kan dit rechtstreeks worden aangevraagd bij de arbodienst. Terugkoppeling aan leidinggevende vindt uitsluitend plaats indien de medewerker daarvoor expliciet toestemming heeft gegeven, conform de geldende privacywetgeving. Ook voor het preventief spreekuur geldt dat er uitsluitend terugkoppeling aan werkgever plaatsvindt indien de medewerker daar uitdrukkelijke, gerichte en vrijwillige toestemming voor heeft gegeven.
79	Eis 3 Opdrachtgever spreekt over het realiseren van het laagste ziekteverzuim in de branche. Kan opdrachtgever toelichten of hiervoor een concrete doelstelling of streefwaarde is vastgesteld?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Nee, opdrachtgever heeft hiervoor geen concrete kwantitatieve doelstelling of streefwaarde vastgesteld. De formulering "laagste ziekteverzuim in de branche" is bedoeld als ambitie en richtinggevend uitgangspunt voor de gezamenlijke ontwikkeling van het verzuimbeleid en de verzuimbegeleiding, waarbij wordt ingezet op continue verbetering, preventie en duurzame inzetbaarheid. Het betreft geen harde KPI waaraan opdrachtnemer zelfstandig kan worden aferekend.
80	Eis 8 Opdrachtgever vraagt om heldere en begrijpelijke terugkoppelingen op het gebied van functionele mogelijkheden en beperkingen. Bedoelt opdrachtgever hiermee dat de terugkoppelingen begrijpelijk moeten zijn voor zowel werknemer als werkgever (A1, A2, B1, B2 taalniveau)?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat met "heldere en begrijpelijke terugkoppeling" wordt bedoeld dat de terugkoppeling zowel voor medewerker als voor werkgever toegankelijk en eenduidig dient te zijn. Het uitgangspunt is dat informatie over functionele mogelijkheden en beperkingen zodanig wordt geformuleerd dat deze in begrijpelijke taal kan worden toegepast in de praktijk van verzuimbegeleiding en re-integratie. Dit betekent niet dat een specifiek taalniveau (zoals A1/A2/B1/B2) als harde norm wordt voorgeschreven, maar wel dat de communicatie helder, consistent en praktisch toepasbaar dient te zijn voor de betrokken partijen, met inachtneming van de geldende privacy- en medische kaders.
81	Eis 12 Opdrachtgever spreekt over een medewerker in taakdelegatie met een BIG-registratie. Kan opdrachtgever toelichten welke functionaris hiermee wordt bedoeld?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Zie antwoord op vraag 28.

82	Eis 12 Opdrachtgever spreekt over een medewerker in taakdelegatie met een BIG-registratie (casemanager taakdelegatie triage). Is het voor Opdrachtgever ook toegestaan als deze casemanager in taakdelegatie werkt onder de taakdelegatie van delen BIG-geregistreerde bedrijfsarts zonder dat deze casemanager een zelfstandige BIG-registratie bezit?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever kan hiermee instemmen. Het is toegestaan dat een casemanager in taakdelegatie werkzaam is onder verantwoordelijkheid en supervisie van een BIG-geregistreerde bedrijfsarts, zonder dat deze casemanager zelf over een zelfstandige BIG-registratie beschikt. Hierbij geldt dat de rolverdeling tussen de procesmatige casemanagementtaken en de medisch-inhoudelijke werkzaamheden in taakdelegatie duidelijk dient te zijn geborgd, overeenkomstig de uitgangspunten zoals opgenomen in het antwoord op vraag 28. Voorwaarde hierbij is dat de taakdelegatie plaatsvindt conform de geldende wet- en regelgeving en professionele richtlijnen (waaronder die van de NVAB) en dat de medische eindverantwoordelijkheid te allen tijde bij de bedrijfsarts blijft belegd.
83	Eis 15 Opdrachtgever geeft aan dat spreekuren van de medewerker in taakdelegatie op locatie dienen plaats te vinden. Betreft dit een harde eis? Inschrijver werkt, ter ondersteuning van een objectieve en professionele dossierbewaking, met telefonisch contact door de casemanager taakdelegatie. Kan opdrachtgever bevestigen of deze werkwijze aan de gestelde eis voldoet?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat de spreekuren van de medewerker in taakdelegatie (POB), evenals die van de bedrijfsarts, op locatie bij opdrachtgever dienen plaats te vinden. Dit betreft een harde eis. De opvolging van ziekmeldingen en overige procesmatige en administratieve handelingen door de casemanager in taakdelegatie kan wel telefonisch of op afstand plaatsvinden, mits dit past binnen de afgesproken werkwijze en de kwaliteit en continuïteit van de verzuimbegeleiding wordt geborgd.
84	Eis 26 Opdrachtgever spreekt over één medewerker als vast aanspreekpunt voor kwaliteitsbewaking. Kan opdrachtgever toelichten welk type functionaris hiermee wordt bedoeld, bijvoorbeeld een kwaliteitsmedewerker, accountmanager of senior casemanager?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat met het vaste aanspreekpunt voor kwaliteitsbewaking wordt bedoeld een accountmanager.
85	Eis 27 Opdrachtgever spreekt over een telefonisch medisch spreekuur. Kan opdrachtgever toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld en door welke functionaris dit telefonisch spreekuur dient te worden uitgevoerd?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever verstaat onder het telefonisch medisch spreekuur een (arbeids)medisch contactmoment waarin de medewerker op afstand wordt gesproken in het kader van verzuimbegeleiding. Dit telefonisch spreekuur wordt uitgevoerd door de medisch casemanager.
86	Eis 55 Opdrachtgever wenst een jaarlijkse evaluatie van het kernteam. Kan opdrachtgever bevestigen of deze evaluatie plaatsvindt aan de hand van vooraf vastgestelde evaluatiepunten en/of KPI's, die in overleg tijdens de implementatieperiode worden vastgesteld?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat de jaarlijkse evaluatie van het kernteam plaatsvindt aan de hand van vooraf vastgestelde evaluatiepunten en/of KPI's. Deze worden in overleg tussen partijen tijdens de implementatieperiode nader uitgewerkt en vastgesteld, zodat zij aansluiten bij de doelstellingen van de dienstverlening en de praktische uitvoerbaarheid in de samenwerking.
87	Eis 62 Opdrachtgever geeft aan dat iedere medewerker zonder verzuimmelding direct toegang moet hebben tot de bedrijfsarts of een medewerker in taakdelegatie. Kan opdrachtgever toelichten wat zij onder "direct" verstaat? Daarnaast verneemt inschrijver graag of hiermee fysieke, telefonische en/of digitale toegang wordt bedoeld.	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever verstaat onder "direct" dat iedere medewerker zonder verzuimmelding laagdrempelig en zonder onnodige drempels een arbeidsomstandighedensprekuur kan aanvragen bij de bedrijfsarts of een medewerker in taakdelegatie. Conform het verzuimprotocol van opdrachtgever heeft iedere medewerker het recht om een dergelijk spreekuur aan te vragen zonder dat sprake hoeft te zijn van ziekte. Daarnaast kan een medewerker, indien gewenst, een vertrouwelijk (anoniem) spreekuur aanvragen via de daarvoor aangewezen contactroute. Met directe toegang wordt bedoeld dat de medewerker via een passende contactwijze, zoals telefonisch of digitaal, toegang kan krijgen tot de bedrijfsarts of medewerker in taakdelegatie. Dit betekent niet dat sprake moet zijn van vrije fysieke inloop zonder afspraak.
88	Eis 85 Opdrachtgever spreekt over een digitaal dashboard. Bedoelt opdrachtgever hiermee dat het dashboard onderscheid moet kunnen maken tussen de verschillende B.V.'s en/of regelingen die binnen de organisatie van opdrachtgever van toepassing zijn?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat het digitale dashboard zodanig ingericht dient te zijn dat onderscheid kan worden gemaakt tussen de verschillende B.V.'s en/of regelingen die binnen de organisatie van opdrachtgever van toepassing zijn.
89	Eis 87 Opdrachtgever spreekt over een referentiebestand. Kan opdrachtgever toelichten welk referentiebestand zij hierbij voor ogen heeft? De sector-benchmark van Cedris of heeft u een ander referentiebestand voor ogen?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat als referentiebestand wordt uitgegaan van de CBS-benchmark verzuimpercentage, specifiek binnen de sector Werk en (re-)integratie).
90	Eis 92 Opdrachtgever spreekt over multidisciplinair overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Kan opdrachtgever toelichten welke functionarissen en/of kerndeskundigen hierbij betrokken dienen te zijn, zowel aan de zijde van opdrachtgever als aan de zijde van opdrachtnemer?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt de beoogde samenstelling van het multidisciplinair overleg als volgt: Aan de zijde van opdrachtnemer nemen in ieder geval de accountmanager en de casemanager deel. Aan de zijde van opdrachtgever nemen in ieder geval de leidinggevend, interne casemanager, arbo-coördinator en HR-adviseur deel. Deze opsomming is niet limitatief; afhankelijk van de aard en het onderwerp van het overleg kunnen ook andere relevante rollen deelnemen.
91	Eis 97 Opdrachtgever spreekt over klachtenafhandeling binnen vijf werkdagen. Bedoelt opdrachtgever hiermee dat binnen vijf werkdagen een eerste inhoudelijke reactie op de klacht wordt gegeven, of dat de klacht binnen deze termijn volledig moet zijn afgehandeld? In de praktijk vergt volledige afhandeling veelal meer tijd. Een termijn van tien tot vijftien werkdagen is gebruikelijker. Kan opdrachtgever aangeven welke termijn zij hanteert?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever bevestigt dat met de termijn van vijf (5) werkdagen wordt bedoeld dat de klacht binnen deze termijn in behandeling wordt genomen en dat een eerste inhoudelijke reactie of terugkoppeling aan de indiener wordt gegeven. De termijn van vijf werkdagen ziet dus niet op de volledige afronding van de klacht. De totale afhandeling van de klacht kan, afhankelijk van de aard en complexiteit, meer tijd in beslag nemen. Hierbij geldt dat de afhandeling binnen een redelijke termijn en met voortvarendheid dient plaats te vinden.
92	Eis 99 Hoe wenst opdrachtgever om te gaan met eventuele verschillen tussen het aantal werknemers in de database van opdrachtgever en het aantal werknemers in de verzuimapplicatie van opdrachtnemer?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever hanteert als uitgangspunt dat eventuele verschillen tussen het aantal werknemers in de database van opdrachtgever en het aantal werknemers in de verzuimapplicatie van opdrachtnemer in onderling overleg worden geduid en, waar nodig, worden opgepakt en gecorrigeerd. Partijen stemmen daarbij gezamenlijk af op welke wijze de gegevensset wordt geactualiseerd, zodat deze actueel, volledig en consistent blijft ten behoeve van een juiste uitvoering van de dienstverlening en rapportage.
93	Eis 114 Opdrachtgever spreekt over 5% SROI. Kan opdrachtgever de gewenste invulling van deze SROI-verplichting nader toelichten?	Vragen inzake het Programma van Eisen	U kunt invulling geven aan social return door het aanbieden van arbeidsplaatsen, werkervaringsplaatsen of stageplekken (tot en met mbo-niveau 4) aan personen uit de doelgroep social return. Daarnaast wordt ook de inzet meegewogen van inspanningen gericht op begeleiding en scholing van personen uit deze doelgroep, ook wanneer geen sprake is van een dienstverband. Verder kunt u social return invullen door het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen, het uitbesteden van werkzaamheden aan sociale werkvoorzieningen, of door het beschikbaar stellen van kennis, expertise en middelen ten behoeve van de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.
94	Eis 114 Opdrachtgever spreekt over 5% SROI. Heeft opdrachtgever hierbij ook rekening gehouden met een MKB-regeling waarbij een lager percentage mogelijk is? Indien dit niet het geval is, staat u hiervoor open en in welke hoedanigheid?	Vragen inzake het Programma van Eisen	Opdrachtgever heeft bij het vaststellen van de SROI-verplichting geen specifieke MKB-regeling toegepast waarbij een afwijkend of lager percentage als standaarduitgangspunt wordt gehanteerd. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 6 wordt de SROI-verplichting aangepast naar 3% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw). Opdrachtgever stimuleert inschrijvers om waar mogelijk een hogere invulling te realiseren tot 5%. Wel blijft het uitgangspunt dat SROI op een realistische en proportionale wijze kan worden ingevuld, waarbij in de uitvoeringsfase maatwerk en praktische invulling in overleg mogelijk is binnen de kaders van de opdracht.

95	Kan de dienstverlener na afloop van de initiële contractperiode van drie jaar ook aangeven geen gebruik te willen maken van verlenging van de overeenkomst?	Vragen met betrekking tot de overeenkomst	Nee. De verlengingsopties zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken zijn ter beoordeling van de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever besluit een verlengingsoptie in te roepen, wordt de overeenkomst onder de overeengekomen voorwaarden voortgezet.
96	Belangstellende constateert dat de betreffende bepaling inzake het gebruik van informatie en de overdracht van intellectuele eigendomsrechten zeer ruim is geformuleerd, en ertoe kan leiden dat ook kennis, werkwijzen of producten die (mede) door Opdrachtnemer zijn ontwikkeld, om niet aan Opdrachtgever dienen te worden overgedragen. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze bepaling uitsluitend ziet op klantspecifieke informatie en op maat voor de Opdrachtgever ontwikkelde resultaten, en niet op reeds bestaande kennis, methodieken of generieke doorontwikkelingen van Opdrachtnemer? Indien dit niet het geval is, verzoekt belangstellende de Aanbestedende Dienst om de bepaling op dit punt te verduidelijken.	Concept Overeenkomst; Artikel 21.7	Zie hiervoor het antwoord op vraag 49 en vraag 50.
97	Belangstellende verzoekt de Aanbestedende dienst dit artikel aan te passen naar: "Het is Partijen niet toegestaan informatie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van wederpartij."	Concept Overeenkomst; Artikel 21.3	Opdrachtgever kan niet instemmen met de voorgestelde wijziging van artikel 21.3. Het artikel ziet specifiek op de bescherming van informatie van opdrachtgever en beoogt te waarborgen dat deze informatie niet zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming wordt gedeeld, gekopieerd of anderszins gebruikt. De toevoeging van "informatie van opdrachtnemer" is niet noodzakelijk binnen de context van deze bepaling en leidt tot een ongewenste wijziging van de reikwijdte van de geheimhoudingsverplichting. De bestaande regeling blijft daarom ongewijzigd van toepassing.
98	Belangstellende verzoekt de Aanbestedende Dienst om te verduidelijken dat ontbinding als gevolg van fusie of eigendomsverdracht uitsluitend aan de orde is indien deze wijziging aantoonbaar invloed heeft op de uitvoering, continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast verzoekt belangstellende om een overlegverplichting op te nemen alvorens tot ontbinding wordt overgegaan. Gaat u hiermee akkoord?	Concept Overeenkomst; Artikel 20.2	Opdrachtgever kan niet instemmen met de voorgestelde aanpassing. Artikel 20.2 is opgenomen om opdrachtgever in staat te stellen de overeenkomst te kunnen heroverwegen indien sprake is van een fusie, overname of eigendomsverdracht. Dergelijke wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de organisatie, aansluiting, continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening, zonder dat dit op voorhand volledig te overzien is. Opdrachtgever acht het daarom niet wenselijk om de ontbindingsbevoegdheid te beperken tot situaties waarin reeds aantoonbaar negatieve effecten zijn vastgesteld, noch om een verplichte overlegfase als voorwaarde voor ontbinding op te nemen. Wel geldt in de praktijk dat opdrachtgever bij een dergelijke situatie de omstandigheden zal betrekken in de besluitvorming en waar passend het gesprek zal aangaan met opdrachtnemer.
99	Kunt u bevestigen of de verlenging van de overeenkomst uitsluitend plaatsvindt op basis van wederzijds goedvinden van Partijen?	Concept Overeenkomst; Artikel 4.1	De verlengingsoptie is in de aanbestedingsstukken expliciet vormgegeven als een eenzijdige bevoegdheid van de Opdrachtgever. De aanbestedingsstukken worden op dit punt niet gewijzigd. Verlenging vindt uitsluitend plaats indien en voor zover de Opdrachtgever daartoe besluit overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken opgenomen voorwaarden.
100	Belangstellende is van mening dat het afsluiten van een verwerkersovereenkomst niet aan de orde is. Een arbodienst fungeert namelijk als verwerkersverantwoordelijke en niet als verwerker in de zin van de AVG. De arbodienst stelt namelijk zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast en doet dat op basis van een eigen wettelijke taak. Bent u het met ons eens dat het afsluiten van een verwerkersovereenkomst hier niet aan de orde is?	Verwerkersovereenkomst	Zie antwoord op vraag 72.
101	Kunt u bevestigen dat aanvullende diensten (zoals psychologische begeleiding) geen onderdeel uitmaken van de prijsbeoordeling en uitsluitend op afroepbasis worden ingezet?	Prijzenblad	Opdrachtgever bevestigt dat aanvullende arbodienstverleningsdiensten, zoals bijvoorbeeld inzet van een psycholoog of gedragsdeskundige, geen onderdeel uitmaken van de prijsbeoordeling binnen dit gunningscriterium. Deze diensten dienen separaat te worden opgegeven met bijbehorende uurtarieven en worden niet meegenomen in de berekening van de inschrijfprijs voor de gunningssystematiek. Zie antwoord op vraag 9.
102	Eis 102: U geeft aan dat indexering plaatsvindt op basis van het NZa-indexcijfer. Arbodienstverlening kent echter vrije prijsvorming en valt niet onder gereguleerde NZa-tarieven. In de markt is het gebruikelijk om te indexeren op basis van meer algemeen toepasbare en objectieve indexaties, zoals CBS-indexen en de ontwikkeling van (zorg)looncomponenten. Is de aanbestedende dienst bereid de indexeringssystematiek aan te passen, zodat deze aansluit bij de kostenstructuur van arbodienstverlening, bijvoorbeeld op basis van CBS-indexen en ontwikkeling van cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidstijd?	Programma van Eisen; 5.6 Financieel	
103	De Opdrachtgever vraagt om een all-in prijs per medewerker per jaar (pmpj). Gezien de aard van de doelgroep en de relatief hoge en complexe verzuimcijfers, kan deze systematiek voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer leiden tot suboptimale inzet en beperkte flexibiliteit in dienstverlening. Is de Opdrachtgever bereid om (gedeeltelijk) af te wijken van een volledig all-in tarief, bijvoorbeeld door een hybride model toe te staan met een basistarief gecombineerd met variabele componenten voor intensieve casuïstiek of aanvullende inzet? Indien nee, hoe borgt de Opdrachtgever dat de kwaliteit en intensiteit van dienstverlening in lijn blijven met de complexiteit van de doelgroep?	Prijzenblad & Programma van Eisen; 5.6 Financieel	Opdrachtgever handhaaft het in de aanbestedingsstukken opgenomen vergoedingsmodel van een all-in prijs per medewerker per jaar (pmpj). Een hybride tariefstructuur maakt geen onderdeel uit van de aanbestedingssystematiek en wordt niet toegepast. Opdrachtgever gaat ervan uit dat opdrachtnemer binnen dit vergoedingsmodel de kwaliteit en intensiteit van de dienstverlening in voldoende mate kan borgen, passend bij de aard en complexiteit van de doelgroep en de gestelde eisen in de aanbestedingsstukken.
104	Kunt u toelichten hoe het Sociaal Medisch Team praktisch wordt vormgegeven (samenstelling, duur, caseload per overleg) en welke voorbereiding verwacht wordt van de Opdrachtnemer?	Programma van Eisen; 5.4 Overlegstructuur	Opdrachtgever licht toe dat het Sociaal Medisch Team (SMT) als volgt wordt vormgegeven: Het SMT richt zich primair op langdurige en/of complexe verzuimcasuïstiek. De samenstelling bestaat uit de bedrijfsarts, de leidinggevende, de HR-adviseur en de interne casemanager van opdrachtgever. Het overleg vindt in beginsel één (1) keer per zes (6) weken plaats en heeft een verwachte duur van circa 1,5 uur per bijeenkomst. De caseload per overleg is afhankelijk van de actualiteit en complexiteit van de dossiers en wordt in onderling overleg afgestemd. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de relevante casuïstiek vooraf wordt voorbereid, waarbij medische en niet-medische informatie op een gestructureerde en begrijpelijke wijze wordt ingebracht binnen de geldende privacykaders, zodat effectieve bespreking en besluitvorming binnen het SMT mogelijk is.
105	Kunt u toelichten op welk detailniveau Opdrachtgever verwacht dat verzuimanalyses worden uitgevoerd en of er benchmarks of referentiebestanden beschikbaar zijn?	Programma van Eisen; 5.3 Rapportage	Opdrachtgever bevestigt dat verzuimanalyses worden uitgevoerd op afdelings- en/of teamniveau, zodat inzicht ontstaat in patronen, oorzaken en ontwikkelpunten binnen de organisatie. Als referentiebestand wordt de CBS-benchmark voor de sector Werk en (re-)integratie gehanteerd.
106	Kunt u toelichten of Opdrachtgever beschikt over een voorkeursnetwerk voor second opinion en aanvullende specialisten, of dat dit volledig door de Opdrachtnemer ingericht mag worden?	Programma van Eisen; 5. Overige eisen	Opdrachtgever beschikt niet over een voorkeursnetwerk voor second opinion of aanvullende specialisten. Opdrachtnemer is vrij om dit netwerk in te richten, mits de ingezette professionals voldoen aan de geldende kwaliteitseisen, onafhankelijkheid waarborgen en passend zijn binnen de doelstellingen van de dienstverlening en relevante wet- en regelgeving.
107	Kunt u nader beschrijven hoe de overdracht van lopende verzuimdossiers bij aanvang van de overeenkomst concreet plaatsvindt, inclusief omvang en complexiteit van de dossiers?	Programma van Eisen; 4. Implementatie	Opdrachtgever licht toe dat de overdracht van lopende verzuimdossiers bij aanvang van de overeenkomst in onderling overleg plaatsvindt tussen opdrachtnemer, de huidige arbodienst en de interne casemanager van opdrachtgever. Het betreft met name lopende dossiers van langdurig verzuim en frequent verzuimers. De overdracht omvat het overzetten van relevante dossierinformatie en actuele stand van zaken, zodat de verzuimbegeleiding zonder onderbreking kan worden voortgezet binnen de nieuwe dienstverlening.
108	Eis 24: Opdrachtgever vraagt om een koppeling met AFAS, zonder dat hiervoor kosten zijn opgenomen. Echter, voor de gevraagde realisatie én instandhouding van de koppeling zijn aanvullende technische werkzaamheden en bijbehorende eenmalige en structurele kosten noodzakelijk, evenals eenmalige implementatiekosten. Tegelijkertijd biedt het voorgeschreven prijzenblad geen mogelijkheid om deze kosten separaat op te nemen. Wij verzoeken u te heroverwegen om in het prijzenblad alsnog ruimte op te nemen voor het separaat opnemen van de kosten voor de koppeling en de implementatie.	Prijzenblad & Programma van Eisen; 2. Eisen aan de samenwerking en optimalisatie dienstverlening	Opdrachtgever handhaaft dat in het kader van de opdracht geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor de koppeling met AFAS, noch voor implementatie-, aansluit- of instandhoudingskosten die verband houden met de ICT-koppeling of het verwerken van verzuimgegevens. Dit sluit aan bij de reeds in het huidige contract opgenomen bepaling dat dergelijke kosten, waaronder ICT-koppelingen en aansluitkosten, niet separaat worden doorbelast aan opdrachtgever.
109	Kunt u bevestigen dat de doelstellingen met betrekking tot verzuimreductie en duurzame inzetbaarheid als inspanningsverplichting dienen te worden gezien en niet als resultaatverplichting?	Programma van Eisen; 1. Eisen aan de dienstverlening	Ja. De genoemde doelstellingen beschrijven de ambities van de opdrachtgever en de beoogde resultaten van de samenwerking. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich actief inspannt om hieraan bij te dragen. Deze doelstellingen dienen derhalve te worden beschouwd als inspanningsverplichtingen en niet als resultaatverplichtingen.

110	Kunt u nader specificeren welke responstijden en beschikbaarheid verwacht worden van de Opdrachtnemer bij piekbelasting of uitval van professionals?	Programma van Eisen; 1. Eisen	Opdrachtgever hanteert de volgende afspraken ten aanzien van responstijden en beschikbaarheid bij piekbelasting of uitval van professionals binnen het kernteam: Opdrachtnemer informeert opdrachtgever direct over tijdelijke uitval of vertrek van professionals binnen het kernteam. Bij tijdelijke uitval van een professional (langer dan één werkweek) draagt opdrachtnemer er zorg voor dat binnen vijf (5) werkdagen een passende vervanger wordt ingezet met vergelijkbare kwalificaties. Deze vervanger mag, indien noodzakelijk, ook buiten de eigen organisatie worden geworven. Inzet van tijdelijke vervanging bij geplande afwezigheid, zoals vakantie of verlof, dient door opdrachtnemer te worden geborgd en is onderdeel van de reguliere dienstverlening. Opdrachtnemer doet een voorstel voor vervanging, waarbij opdrachtgever een vetorecht heeft op de voorgestelde kandidaat. Indien binnen een periode van drie (3) maanden geen geschikte vervanging kan worden gerealiseerd, kan dit aanleiding zijn om de overeenkomst te herzien. In dat geval is het oordeel van opdrachtgever leidend en komen eventuele extra kosten voor rekening van opdrachtnemer.
111	Eis 8: Kunt u nader concretiseren wat onder 'heldere en begrijpelijke terugkoppeling' wordt verstaan en welke concrete eisen of formats hiervoor gelden?	Programma van Eisen; 1. Eisen aan de dienstverlening	Opdrachtgever verstaat onder "heldere en begrijpelijke terugkoppeling" dat de informatie over functionele mogelijkheden en beperkingen zodanig wordt weergegeven dat deze voor zowel medewerker als leidinggevende goed leesbaar en toepasbaar is. De terugkoppeling wordt opgesteld in begrijpelijke taal (bij voorkeur taalniveau A2/B1) en richt zich op de praktische vertaling naar inzetbaarheid, belastbaarheid en re-integratiemogelijkheden, zonder medische informatie te bevatten. De terugkoppeling bevat in ieder geval een concreet beeld van de mogelijkheden en beperkingen van de medewerker, zodat de leidinggevende samen met de medewerker invulling kan geven aan re-integratie in eigen of passende werkzaamheden. Er gelden geen vaste formats, maar de terugkoppeling dient consistent, gestructureerd en praktisch toepasbaar te zijn binnen het verzuimproces.
112	U geeft aan dat op de eerste ziektedag triage plaatsvindt. Kunt u verduidelijken welke mate van diepgang en medische beoordeling wordt verwacht bij deze eerste triage en hoe dit zich verhoudt tot privacykaders (AVG en medische geheimhouding)?	Aanbestedingsdocument; 2.2 Opdrachtomschrijving	Opdrachtgever licht toe dat de eerste triage op de eerste ziektedag een inhoudelijke intake betreft die wordt uitgevoerd door de casemanager in taakdelegatie. Tijdens dit contact worden, binnen de kaders van de taakdelegatie en geldende privacywetgeving (AVG en medische geheimhouding), relevante vragen gesteld om de aard en impact van de verzuimmelding te duiden. Dit betreft een functionele en medisch-gerelateerde uitvraag gericht op belastbaarheid, beperkingen en verwachte duur van het verzuim, zonder dat medische diagnoses worden vastgelegd in de terugkoppeling richting werkgever. De diepgang van de triage is gericht op het verkrijgen van voldoende informatie om direct te kunnen sturen op werkherleving, herstelbevorderende interventies en passende begeleiding. Het gesprek wordt altijd afgesloten met een concrete afspraak over werkherleving of een vervolgcontactmoment, conform het verzuimprotocol van opdrachtgever.
113	U geeft aan dat de medewerker in taakdelegatie over een BIG registratie dient te beschikken. Voor de professionals in de verlengde armconstructie geldt niet altijd een BIG-verplichting. Gaan jullie ermee akkoord dat er professionals in de verlengde arm worden ingezet die NIET in het BIG-register staan ingeschreven?	Concept Programma van Eisen; 1. Eisen aan de dienstverlening	Opdrachtgever kan hiermee instemmen. Het is toegestaan dat professionals binnen de verlengde armconstructie worden ingezet zonder zelfstandige BIG-registratie, mits zij werkzaam zijn onder taakdelegatie en supervisie van een BIG-geregistreerde bedrijfsarts. De eindverantwoordelijkheid voor medische handelingen en beoordelingen blijft te allen tijde bij de bedrijfsarts belegd, en de inzet dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en relevante professionele richtlijnen.
114	Bij de beantwoording van de (sub)gunningscriteria hanteert opdrachtgever een maximum aantal pagina's per criterium. Deze beperking lijkt onvoldoende ruimte te bieden om de gevraagde onderdelen zorgvuldig, volledig en onderscheidend te beantwoorden. Is de aanbestedende dienst bereid de maximering van het aantal pagina's los te laten, dan wel te verruimen, zodat inschrijvers de kwaliteit van hun aanbieding beter kunnen onderbouwen?	Aanbestedingsdocument; 6 Gunningcriteria	Nee, Opdrachtgever blijft bij de vastgestelde maximale pagina-aantallen per (sub)gunningscriterium.
115	Kunt u nadere specificatie geven van de belangrijkste kenmerken binnen de doelgroep (bijvoorbeeld verdeling naar type verzuim), zodat de dienstverlening hierop afgestemd kan worden?	Aanbestedingsdocument; 2.5 Scope en omvang	Opdrachtgever stelt hiervoor een bijlage beschikbaar met verzuimdata uit het huidige verzuimsysteem. De betreffende bijlage wordt gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
116	Kan Opdrachtgever ook akkoord gaan met een ANIOS/AIOS in plaats van een geregistreerde Bedrijfsarts?	Aanbestedingsdocument; 2.2 Opdrachtomschrijving	Opdrachtgever kan niet op voorhand instemmen met inzet van uitsluitend een ANIOS/AIOS in plaats van een geregistreerde bedrijfsarts. Als uitgangspunt geldt dat een geregistreerde bedrijfsarts onderdeel uitmaakt van de dienstverlening en eindverantwoordelijk blijft voor de medische beoordeling en verzuimbegeleiding. Binnen die kaders kan, waar passend en conform taakdelegatie, gebruik worden gemaakt van een POB of een ANIOS/AIOS ter ondersteuning van de bedrijfsarts, mits dit gebeurt onder diens supervisie en binnen de geldende wet- en regelgeving en professionele richtlijnen.
117	Kunt u toelichten hoe de indicatief genoemde inzet van de Bedrijfsarts (circa 8 uur per week) zich verhoudt tot de omvang en complexiteit van de doelgroep? Wordt deze inzet als minimum of als richtlijn beschouwd en in hoeverre mag hiervan worden afgeweken binnen de aangeboden pmpj-prijs?	Aanbestedingsdocument; 2.2 Opdrachtomschrijving	Opdrachtgever geeft aan dat de indicatief genoemde inzet van de bedrijfsarts van circa 8 uur per week een minimumniveau betreft. Deze inzet is gebaseerd op de huidige inschatting van de omvang en complexiteit van de doelgroep en dient als ondergrens om de kwaliteit, continuïteit en tijdige medische beoordeling binnen de dienstverlening te waarborgen. Afwijkingen naar boven zijn toegestaan en kunnen, indien de situatie of caseload dat vereist, in overleg worden ingezet. De aangeboden pmpj-prijs dient in ieder geval uit te gaan van deze minimale inzet en de daarbij behorende structurele beschikbaarheid van een geregistreerde bedrijfsarts binnen de dienstverlening.
118	Kunt u nader specificeren hoe de verantwoordelijkheid en bevoegdheden zijn verdeeld tussen de Medisch Casemanager (taakdelegatie) en de Bedrijfsarts, met name in situaties waarin medische beoordeling en procesregie overlappen?	Aanbestedingsdocument; 2.2 Opdrachtomschrijving	Opdrachtgever licht toe dat de verantwoordelijkheid als volgt is verdeeld: De bedrijfsarts is eindverantwoordelijk voor de medische inhoud en beoordeling. Hieronder valt onder meer het vaststellen van medische beperkingen, belastbaarheid en inzetbaarheidsadvies van de medewerker. Het medisch oordeel ligt daarmee altijd bij de bedrijfsarts en kan niet worden gedelegeerd. De medisch casemanager in taakdelegatie is verantwoordelijk voor de procesmatige uitvoering van de verzuimbegeleiding. Dit omvat onder andere het signaleren van verzuim, het verzamelen van relevante (niet-medische en gedelegeerde medische) informatie en het bewaken en analyseren van het proces rondom verzuim en re-integratie. In situaties waarin procesregie en medische beoordeling elkaar raken, blijft de eindbeslissing over medische aspecten te allen tijde voorbehouden aan de bedrijfsarts, terwijl de casemanager zorgdraagt voor de uitvoering en opvolging binnen het afgesproken proces.

119	Op welke wijze verwacht Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer omgaat met situaties waarin het advies van de Bedrijfsarts afwijkt van de gewenste richting van de leidinggevende binnen het Eigen Regie Model?	Aanbestedingsdocument: 2.1 Huidige situatie	Opdrachtgever verwacht dat in situaties waarin het advies van de bedrijfsarts afwijkt van de gewenste richting van de leidinggevende binnen het Eigen Regie Model, het medisch advies altijd leidend is. Opdrachtnemer dient in die gevallen het advies van de bedrijfsarts te bewaken en dit te vertalen naar werkbare en praktisch uitvoerbare oplossingen binnen de organisatie van opdrachtgever. Dit gebeurt in nauwe afstemming met de leidinggevende en HR, waarbij opdrachtnemer de betrokkenen ondersteunt en adviseert bij de toepassing en vertaling van het medisch advies binnen de organisatie. Hierbij wordt gezamenlijk gezocht naar passende re-integratie- of inzetmogelijkheden die aansluiten bij het medisch advies en de mogelijkheden binnen de werkcontext. Het uitgangspunt blijft dat medische oordeelsvorming bij de bedrijfsarts ligt en dat de uitvoering binnen de organisatie daarop wordt afgestemd.
120	Opdrachtgever constateert dat op onderdelen verduidelijking wenselijk is ten aanzien van de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer. In de aanbestedingsstukken worden verschillende begrippen gehanteerd, waardoor niet op alle onderdelen direct duidelijk is hoe de omschrijvingen in het aanbestedingsdocument en het Programma van Eisen zich tot elkaar verhouden. Daarnaast acht de aanbestedende dienst het wenselijk te verduidelijken welke deskundigheidseisen gelden voor de betreffende rollen, waaronder de vraag in hoeverre een BIG-registratie vereist is.		De door opdrachtnemer in te zetten kernrollen zijn de bedrijfsarts en de casemanager triage. De bedrijfsarts is als BIG-geregistreerde arts medisch eindverantwoordelijk voor alle medische handelingen, beoordelingen en adviezen die binnen de uitvoering van de overeenkomst plaatsvinden. De casemanager triage is verantwoordelijk voor de regie op het verzuimproces en de uitvoering van de verplichtingen voortvloeiend uit de Wet verbetering poortwachter (Wvp). De casemanager triage voert de triage van ziekmeldingen uit onder taakdelegatie van de bedrijfsarts. Voor deze functie geldt geen verplichting tot BIG-registratie. Daarnaast staat de aanbestedende dienst toe dat een praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB) wordt ingezet voor specifiek gedelegeerde werkzaamheden. De POB kan onder taakdelegatie van de bedrijfsarts spreekuren uitvoeren en een bijdrage leveren aan het Sociaal Medisch Team (SMT). Voor deze functie geldt eveneens geen verplichting tot BIG-registratie. Wel dient de betreffende medewerker te beschikken over aantoonbare kennis, opleiding en ervaring die passend zijn bij de functie van praktijkondersteuner bedrijfsarts. Alle werkzaamheden die onder taakdelegatie worden uitgevoerd, dienen plaats te vinden conform de geldende wet- en regelgeving en onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts.