



Marktconsultatie samenvatting

Arbodienstverlening

Dienstverlening

Vraag 1:

WPDA is nog aan het afwegen of er een aanbesteding in één of twee percelen volgt. Welke voor- en nadelen ziet u wanneer de twee verschillende groepen medewerkers ondergebracht worden bij één arbodienst en welke voorzien jullie als we gebruik maken van twee verschillende arbodiensten? Denk hierbij ook aan het al dan niet hanteren van twee verschillende kostenmodellen.

Antwoord:

De marktpartijen zien overwegend duidelijke voordelen in het onderbrengen van zowel reguliere medewerkers als doelgroepmedewerkers bij één arbodienstverlener. Het belangrijkste voordeel dat wordt genoemd is de samenhang en eenduidigheid in de dienstverlening. Een arbodienst zorgt voor een integrale visie op verzuim, inzetbaarheid en re-integratie, met uniforme werkwijzen, rapportages en communicatie. Dit bevordert de samenwerking met interne stakeholders en zorgt voor herkenbaarheid binnen de organisatie.

Daarnaast wordt benadrukt dat een integrale aanpak het mogelijk maakt om organisatie brede trends en ontwikkelingen te analyseren en hierop te sturen. Ook draagt één vaste opdrachtnemer bij aan efficiëntie in de uitvoering, bijvoorbeeld door één aanspreekpunt, minder afstemming en betere benutting van kennis van de organisatie.

Tegelijkertijd geven meerdere partijen aan dat een belangrijk aandachtspunt is dat de arbodienst voldoende expertise en flexibiliteit moet hebben om onderscheid te maken tussen de verschillende doelgroepen. Doelgroepmedewerkers vragen een intensievere en meer maatwerkgerichte aanpak dan reguliere medewerkers. Niet iedere arbodienst kan beide op hetzelfde kwaliteitsniveau bedienen.

Het werken met twee arbodiensten wordt door de meeste partijen als minder wenselijk gezien. Als nadelen worden genoemd: versnippering van werkwijzen, extra coördinatielast, verschillen in advisering en verminderde samenhang in de dienstverlening. Ook kan dit leiden tot inefficiëntie en onduidelijkheid binnen de organisatie. Wel wordt erkend dat een model met twee arbodiensten voordelen kan bieden op het gebied van specialisatie en risicospreiding.

In financieel opzicht wordt een integrale opdracht als logischer en transparanter beschouwd, mits binnen de overeenkomst ruimte is voor gedifferentieerde inzet en prijsmodellen per doelgroep.

Conclusie

De algemene lijn vanuit de markt is een voorkeur voor één integrale arbodienstverlener, mits deze aantoonbaar in staat is om maatwerk te leveren voor verschillende doelgroepen. Daarbij wordt het belangrijk geacht dat binnen de opdracht ruimte is voor differentiatie in aanpak, inzet en bekostiging.

Vraag 2:

Wat zijn belangrijke marktontwikkelingen voor WPDA om rekening mee te houden bij het opstellen van de aanbestedingsstukken? Heeft u overige tips of aandachtspunten?

Antwoord:

De marktpartijen schetsen een consistent beeld van een arbomarkt die sterk in ontwikkeling is. De belangrijkste ontwikkeling is de verschuiving van reactieve verzuimbegeleiding naar een proactieve benadering gericht op preventie en duurzame inzetbaarheid. Organisaties verwachten steeds vaker dat een arbodienst niet alleen ondersteunt bij verzuim, maar ook bij vroeg signalering, gedragsverandering en het versterken van eigen regie.

Een tweede belangrijke ontwikkeling is de structurele schaarste aan bedrijfsartsen, die naar verwachting de komende jaren aanhoudt. Hierdoor verschuift de dienstverlening naar multidisciplinaire teams en taakdelegatie, waarbij andere professionals zoals praktijkondersteuners, inzetbaarheidscoaches en adviseurs een grotere rol spelen. Partijen benadrukken dat aanbestedingen hier ruimte voor moeten bieden en niet uitsluitend moeten sturen op inzet van de bedrijfsarts.

Daarnaast wordt gewezen op een toename van complexe, multi-domein problematiek, met name binnen doelgroepmedewerkers. Verzuimvraagstukken hebben steeds vaker een combinatie van medische, mentale en sociale oorzaken. Dit vraagt om een bredere, integrale benadering waarbij ook aandacht is voor gedrag, leefstijl en sociaal-maatschappelijke factoren.

Ook digitalisering en data gedreven werken worden als belangrijke ontwikkeling genoemd. Data en rapportages bieden kansen voor sturing en inzicht, mits deze goed worden vertaald naar de praktijk. Tegelijkertijd benadrukken partijen dat, gezien de doelgroep van WPDA, een hybride aanpak nodig blijft (digitaal waar mogelijk, fysiek waar nodig).

Verder wordt het belang van flexibiliteit en schaalbaarheid in de dienstverlening benoemd, zodat kan worden ingespeeld op fluctuaties in verzuim en veranderingen binnen de organisatie. Ook wijzen enkele partijen op relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving, die impact kunnen hebben op de contractperiode.

Conclusie:

De marktontwikkelingen laten zien dat arbodienstverlening zich steeds meer ontwikkelt richting een integrale, preventieve en data gedreven aanpak, waarbij samenwerking en maatwerk centraal staan. Tegelijkertijd vraagt de structurele schaarste aan bedrijfsartsen om realistische keuzes en het benutten van multidisciplinaire teams. Voor WPDA betekent dit dat het van belang is om in de aanbesteding ruimte te bieden voor flexibiliteit, innovatie en verschillende dienstverleningsmodellen. Daarbij is het essentieel om te sturen op kwaliteit, samenhang en aansluiting bij de specifieke doelgroepen en organisatiecontext van WPDA.

Vraag 3:

Vindt u dat onze visie zoals uitgewerkt in dit document onder “uitgangspunten” in hoofdstuk 3.1 over de verzuimbegeleiding van WPDA aansluit bij de huidige markt en wat deze markt kan bieden? Graag uw toelichting.

Antwoord:

De marktpartijen geven unaniem aan dat de visie van WPDA in grote lijnen goed aansluit bij de huidige ontwikkelingen binnen de arbodienstverlening. Met name de nadruk op duurzame inzetbaarheid, eigen regie, maatwerk, samenwerking, preventie en aandacht voor mentale gezondheid wordt herkend als passend bij een moderne en toekomstgerichte aanpak. Ook elementen zoals vaste gezichten, fysieke aanwezigheid en organisatiekennis worden gezien als belangrijke randvoorwaarden voor effectieve dienstverlening, zeker gezien de complexe en diverse doelgroep van WPDA.

Tegelijkertijd plaatsen partijen meerdere aandachtspunten bij de praktische uitvoerbaarheid van deze visie. De combinatie van maatwerk, hoge bereikbaarheid, fysieke aanwezigheid en eigen regie vraagt om een zorgvuldige inrichting van rollen, verantwoordelijkheden en samenwerking. Zonder duidelijke afspraken hierover bestaat het risico op onduidelijkheid, vertraging of verminderde effectiviteit in de uitvoering.

Daarnaast wordt gewezen op de impact van de schaarste aan bedrijfsartsen, waardoor het noodzakelijk is om de dienstverlening slim in te richten via multidisciplinaire teams en taakdelegatie. Ook wordt benadrukt dat de visie alleen succesvol is wanneer deze goed wordt vertaald naar de dagelijkse praktijk en gedragen wordt binnen de organisatie.

Sommige partijen leggen nadruk op het belang van een integraal en flexibel dienstverleningsmodel, terwijl andere partijen de nadruk leggen op de invulling, zoals het werken met een vast kernteam in plaats van één bedrijfsarts of het inbouwen van evaluatiemomenten. Ook wordt door enkele partijen benadrukt dat de uitvraag voldoende ruimte moet bieden voor deze bredere aanpak, zodat er geen spanning ontstaat tussen visie en uitvoering.

Conclusie:

De visie van WPDA sluit goed aan bij de huidige markt en wordt door de markt als realistisch en toekomstgericht beschouwd. Voor een succesvolle uitvoering is het echter essentieel dat de aanbesteding voldoende ruimte biedt voor een multidisciplinaire en flexibele invulling. Daarnaast vraagt de visie om duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en samenwerking. Tot slot is het belangrijk dat de visie praktisch uitvoerbaar wordt gemaakt binnen de organisatie en de beschikbare capaciteit.

Vraag 4:

WPDA heeft als uitgangspunt het eigen regie model met maatwerk. Wat is volgens uw expertise het meest passende dienstverleningsmodel o.b.v. de visie en uitgangspunten t.b.v. verzuim die in dit document zijn uitgewerkt?

Antwoord:

De marktpartijen zijn in grote lijnen eensgezind over het meest passende dienstverleningsmodel voor WPDA. Zij adviseren overwegend een hybride of integraal regiemodel, waarbij WPDA de regie behoudt, maar wordt ondersteund door een vaste, multidisciplinaire kernbezetting vanuit de arbodienst. In dit team worden doorgaans rollen benoemd zoals een bedrijfsarts, praktijkondersteuner (POB), inzetbaarheidscoach en eventueel aanvullende adviseurs.

Een belangrijk uitgangspunt dat door alle partijen wordt benadrukt, is de differentiatie in aanpak tussen reguliere medewerkers en doelgroepmedewerkers. Voor reguliere medewerkers wordt een model passend geacht waarin WPDA zelf de regie voert en de arbodienst op indicatie wordt ingezet. Voor doelgroepmedewerkers wordt juist een meer intensieve en gedeelde regie aanbevolen, waarbij de arbodienst proactiever betrokken is bij procesbewaking, signalering en begeleiding.

Daarnaast wordt het belang benadrukt van multidisciplinair samenwerken en taakdelegatie, mede vanwege de schaarste aan bedrijfsartsen. Door inzet van verschillende professionals kan sneller en laagdrempeliger worden gehandeld, terwijl de bedrijfsarts beschikbaar blijft voor medische en complexe vraagstukken.

Verder benoemen partijen dat een succesvol model vraagt om duidelijke rolverdeling, procesafspraken en een vaste overlegstructuur. Ook wordt het belang van fysieke aanwezigheid op locatie, preventie en duurzame inzetbaarheid expliciet genoemd. De inzetbaarheidscoach wordt door meerdere partijen gezien als een belangrijke schakel in de samenwerking en ondersteuning van de organisatie.

De verschillen tussen partijen zitten vooral in de terminologie (integraal, hybride, gedeelde regie), maar inhoudelijk komen de adviezen sterk overeen. Enkele partijen geven aanvullende accenten, zoals het belang van een strategisch adviseur, een providerboog of het expliciet inrichten van overleg- en triagestructuren.

Conclusie:

De markt adviseert WPDA om te kiezen voor een hybride regiemodel met een vast, multidisciplinair team, waarbij ruimte is voor maatwerk per doelgroep. Essentieel is dat de rolverdeling en samenwerking helder worden ingericht, zodat eigen regie en ondersteuning goed op elkaar aansluiten. Daarnaast vraagt het model om voldoende flexibiliteit en inzet van verschillende professionals, gezien de schaarste aan bedrijfsartsen. Dit type dienstverlening sluit goed aan bij zowel de visie van WPDA als de huidige marktmogelijkheden.

Vraag 5:

De verschillende groepen medewerkers (regulier en doelgroep) zorgen ervoor dat we een zeer grote diversiteit hebben in de verschillende verzuimoorzaken. Welke (verschillende soorten) expertise kunt u, naast uw basis dienstverlening, met als doel om de diversiteit in oorzaken goed te beheersen?

Antwoord:

De marktpartijen geven aan dat, gezien de grote diversiteit aan verzuimoorzaken binnen WPDA, een brede en multidisciplinaire inzet van expertise noodzakelijk is. Naast de basisdienstverlening wordt met name het belang benadrukt van een combinatie van medische, gedragsmatige, arbeidsdeskundige en sociaal-maatschappelijke expertise. Verzuim wordt daarbij niet uitsluitend als medisch vraagstuk benaderd, maar juist in samenhang met gedrag, context en organisatie.

Een belangrijk terugkerend element is de inzet van inzetbaarheidscoaching en gedragsgerichte begeleiding. Deze wordt door meerdere partijen gezien als essentieel, met name voor doelgroepmedewerkers, waar vaak sprake is van complexe en gecombineerde problematiek. Ook wordt veel waarde gehecht aan expertise op het gebied van mentale gezondheid en psychosociale belasting, gezien de toenemende rol hiervan in verzuim.

Daarnaast benoemen partijen het belang van arbeidsdeskundige expertise, re-integratiebegeleiding (inclusief spoor 2), en ondersteuning bij WIA-trajecten. Enkele partijen leggen daarbij extra nadruk op specialistische kennis zoals verzekeringsgeneeskundige advisering, bezwaar- en beroepsprocedures en schadelastmanagement. Ook wordt het belang van integrale verzuimanalyse en datagedreven inzichten genoemd om gericht te kunnen sturen op verbetering.

Verder geven partijen aan dat een effectieve aanpak vraagt om een multidisciplinair team en een goed ingerichte providerboog, waarin aanvullende expertise zoals psychologen, maatschappelijk werk, coaches en andere specialisten flexibel kan worden ingezet. Het combineren en afstemmen van deze expertises wordt gezien als cruciaal om versnippering te voorkomen en maatwerk te leveren.

Sommige partijen benadrukken meer de specialistische en juridische/financiële expertise (zoals WIA en bezwaarprocedures), terwijl andere partijen juist de nadruk leggen op gedrag, coaching en ondersteuning op de werkvloer. In de kern is er echter brede consensus over de noodzaak van een integrale en multidisciplinaire aanpak.

Conclusie:

De markt geeft duidelijk aan dat WPDA gebaat is bij een brede, multidisciplinaire inzet van expertise, waarbij medische en niet-medische disciplines integraal samenwerken. Met name gedragsgerichte begeleiding, mentale ondersteuning en arbeidsdeskundige expertise zijn essentieel om de diversiteit aan verzuimoorzaken effectief te beheersen. Het is daarbij belangrijk dat deze expertise niet los wordt aangeboden, maar in samenhang wordt ingezet. De aanbesteding dient daarom ruimte te bieden voor flexibiliteit en maatwerk in de inzet van verschillende specialismen.

Vraag 6:

WPDA hecht waarde aan bereikbaarheid. Wij vinden het belangrijk te kunnen overleggen bij onduidelijkheid na consultatie of het overleggen en inplannen van een (spoed)consult, etc. Op welke manier vult u de bereikbaarheid in van de dienstverlening? Wij verzoeken u uw antwoord zo concreet mogelijk te maken met een korte toelichting.

Antwoord:

De marktpartijen zijn unaniem in hun visie dat bereikbaarheid verder gaat dan enkel formele contactmogelijkheden en vooral draait om directe, laagdrempelige en herkenbare communicatie via vaste contactpersonen. Alle partijen benadrukken het belang van een vast kernteam, waardoor interne stakeholders van WPDA precies weten wie zij moeten benaderen en snel kunnen schakelen zonder tussenkomst van algemene servicedesks.

Concreet wordt bereikbaarheid ingevuld door rechtstreekse contactmogelijkheden via telefoon en e-mail, vaak met duidelijke responstijden (variërend van dezelfde werkdag tot binnen 24 uur). Daarnaast bieden partijen mogelijkheden voor spoedoverleg en versnelde consulten, waarbij in urgente situaties snel contact met een bedrijfsarts of POB mogelijk is en spoedconsulten doorgaans binnen korte termijn (bijvoorbeeld 24–48 uur) kunnen worden ingepland.

Een ander belangrijk element dat door alle partijen wordt genoemd, is structurele fysieke aanwezigheid op locatie. Dit verlaagt de drempel voor overleg, bevordert de samenwerking en zorgt ervoor dat vragen sneller en informeler kunnen worden afgestemd. Ook wordt gewezen op het belang van flexibiliteit en continuïteit, bijvoorbeeld door vervanging bij afwezigheid en het inzetten van meerdere professionals binnen het team.

Daarnaast benoemen sommige partijen aanvullende aspecten, zoals het belang van bereikbaarheid voor verschillende doelgroepen (niet alleen digitaal, maar ook telefonisch of fysiek) en het vastleggen van concrete afspraken over bereikbaarheid, responstijden en terugkoppeling in de overeenkomst.

Conclusie:

De markt benadrukt dat goede bereikbaarheid vooral wordt geborgd door vaste contactpersonen, directe communicatielijnen en fysieke aanwezigheid op locatie. Voor WPDA is het van belang om in de aanbesteding duidelijke en concrete afspraken te maken over responstijden, bereikbaarheid en spoedprocedures. Daarnaast moet de dienstverlening flexibel en continu beschikbaar zijn, ook bij afwezigheid of piekbelasting. Dit draagt bij aan snelle, effectieve en laagdrempelige samenwerking binnen de organisatie.

Vraag 7:

Uitgangspunt van WPDA is het houden van alle spreekuren op locatie. Bent u in de gelegenheid om alle spreekuren op locatie van WPDA te houden en zo ja, waar moeten de spreekruimtes aan voldoen?

Antwoord:

Alle marktpartijen geven aan dat zij in staat zijn om de spreekuren op locatie van WPDA te verzorgen en onderschrijven het belang hiervan. Fysieke aanwezigheid wordt breed gezien als een belangrijke randvoorwaarde voor laagdrempelige, effectieve en kwalitatieve verzuimbegeleiding, met name gezien de diversiteit en complexiteit van de doelgroepen binnen WPDA. Het draagt bij aan betere bereikbaarheid, snellere afstemming en meer inzicht in de werkomgeving van medewerkers.

Tegelijkertijd geven enkele partijen aan dat beperkte flexibiliteit wenselijk blijft, bijvoorbeeld door in specifieke situaties (zoals vervolgsessies) digitale sessies in te zetten wanneer dit passend is.

Ten aanzien van de eisen aan spreekruimtes is er grote overeenstemming. De belangrijkste randvoorwaarde is het borgen van privacy en vertrouwelijkheid, wat betekent dat de ruimte afsluitbaar moet zijn en gesprekken niet hoorbaar mogen zijn voor derden. Daarnaast moet sprake zijn van een rustige, professionele en niet-verstorende omgeving, bij voorkeur geen doorloopruimte.

Verder worden praktische eisen genoemd, zoals de aanwezigheid van basisfaciliteiten (bureau, stoelen, eventueel onderzoeksfaciliteiten), een veilige en stabiele digitale werkomgeving en goede omstandigheden op het gebied van licht, ventilatie en temperatuur. Ook wordt het belang benadrukt van toegankelijkheid voor alle medewerkers, inclusief medewerkers met fysieke of mentale beperkingen.

Enkele partijen leggen aanvullende accenten, zoals het belang van een prikkelarme omgeving voor doelgroepmedewerkers, het beschikbaar hebben van een onderzoeksbank en eventueel extra veiligheidsvoorzieningen bij risicovolle gesprekken. Ook wordt benoemd dat structurele en planmatige inrichting van spreekuren (vaste dagen/dagdelen) bijdraagt aan voorspelbaarheid en kwaliteit.

Conclusie:

De markt bevestigt dat het organiseren van spreekuren op locatie goed uitvoerbaar en passend is bij de behoeften van WPDA. Voor een goede uitvoering is het essentieel dat spreekruimtes voldoen aan duidelijke eisen op het gebied van privacy, rust, toegankelijkheid en faciliteiten. Daarnaast kan beperkte flexibiliteit in de vorm van digitale sessies in specifieke situaties wenselijk zijn. Het is aan te bevelen om deze randvoorwaarden concreet vast te leggen in de aanbestedingsstukken.

Vraag 8:

Gezien de huidige schaarste aan professionals binnen de arbodienstverlening, waaronder het tekort aan bedrijfsartsen, zijn wij benieuwd hoe uw organisatie hiermee omgaat. Beschikt uw organisatie over voldoende capaciteit om een opdracht zoals die van WPDA uit te voeren? Wij verzoeken u hierbij ook toe te lichten op welke wijze u de beschikbaarheid en continuïteit van uw dienstverlening borgt.

Antwoord:

Alle marktpartijen erkennen expliciet de structurele schaarste aan bedrijfsartsen en geven aan hun dienstverlening hierop te hebben ingericht. Tegelijkertijd geven zij unaniem aan voldoende capaciteit te hebben om een opdracht zoals die van WPDA uit te voeren, mits deze realistisch en passend wordt ingericht.

Een belangrijke overeenkomst tussen de partijen is het werken met een vast, multidisciplinair kernteam, bestaande uit onder andere een bedrijfsarts, praktijkondersteuner (POB) en inzetbaarheidscoach of vergelijkbare rollen. Dit wordt gezien als essentieel om de afhankelijkheid van één professional te verminderen en continuïteit te waarborgen. Daarnaast wordt het belang benadrukt van taakdelegatie, waarbij de bedrijfsarts gericht wordt ingezet voor medische en complexe vraagstukken, terwijl andere professionals een groot deel van de begeleiding uitvoeren.

Voor de borging van continuïteit noemen partijen verschillende maatregelen, zoals het organiseren van interne achtervang en vervanging, het werken met een flexibele schil van professionals en het inzetten van regionale capaciteit. Ook wordt het belang van goede dossiervorming en kennisoverdracht benadrukt, zodat bij wisselingen de kwaliteit van dienstverlening behouden blijft.

Daarnaast geven meerdere partijen aan dat een succesvolle uitvoering vraagt om een zorgvuldige implementatiefase, waarin ruimte is voor overdracht, kennismaking en het inrichten van werkprocessen en overlegstructuren. Ook wordt gewezen op het belang van flexibiliteit en schaalbaarheid, zodat kan worden ingespeeld op veranderingen in de vraag of piekbelasting.

Conclusie:

De markt geeft aan dat voldoende capaciteit beschikbaar is, mits de dienstverlening slim en realistisch wordt ingericht. Het werken met een multidisciplinair team en taakdelegatie is hierbij essentieel om de schaarste aan bedrijfsartsen op te vangen. Voor WPDA is het belangrijk om in de aanbesteding expliciet aandacht te besteden aan continuïteit, vervanging en schaalbaarheid. Daarnaast draagt een zorgvuldige implementatie bij aan een stabiele en duurzame uitvoering van de dienstverlening.

Vraag 9:

Op welke wijze draagt u zorg voor de continuïteit van uw diensten op momenten van piekbelasting en fluctuerende vraag?

Antwoord:

Alle partijen benadrukken dat continuïteit bij piekbelasting het best wordt geborgd via een schaalbaar en flexibel dienstverleningsmodel, waarin een vast kernteam de basis vormt en tijdelijke opschaling mogelijk is. Dit kernteam zorgt voor herkenbaarheid, kennis van de organisatie en stabiele samenwerking, terwijl aanvullende capaciteit kan worden ingezet bij verhoogde vraag.

Vrijwel alle partijen noemen multidisciplinair werken en taakdelegatie als essentieel: door werkzaamheden slim te verdelen (bijvoorbeeld via inzetbaarheidscoaches en POB's) blijft de bedrijfsarts beschikbaar voor complexe en medische casuïstiek, wat de capaciteit efficiënter maakt.

Daarnaast wordt het belang van proactieve monitoring en sturing benadrukt. Door continu inzicht te houden in verzuimcijfers, caseload en trends, kan tijdig worden opgeschaald en worden pieken vroeg gesignaleerd. Ook wordt gewezen op het belang van duidelijke prioritering, waarbij urgente en wettelijke verplichtingen altijd voorrang krijgen. Sommige partijen benoemen expliciet een flexibele schil van extra professionals, terwijl anderen meer nadruk leggen op interne taakverdeling en tijdelijke urenuitbreiding binnen het team.

Tot slot wordt geadviseerd om in de overeenkomst expliciet afspraken te maken over op- en afschaling, bandbreedtes in capaciteit en periodieke evaluaties, zodat de dienstverlening kan meebewegen met ontwikkelingen binnen WPDA.

Conclusie:

De markt is eensgezind dat continuïteit bij piekbelasting vraagt om een combinatie van een vast kernteam en flexibele opschalingsmogelijkheden. Multidisciplinair werken en taakdelegatie zijn daarbij cruciaal om schaarse capaciteit effectief in te zetten. Proactieve monitoring en duidelijke contractafspraken over flexibiliteit versterken de voorspelbaarheid en stabiliteit van de dienstverlening. Een schaalbaar en adaptief model wordt daarmee als randvoorwaardelijk gezien voor een toekomstbestendige uitvoering.

Vraag 10:

WPDA heeft ervaring met de inzet van basisartsen onder supervisie van gecertificeerde bedrijfsartsen binnen de arbodienstverlening. Hoe borgt u dat de inzet van basisartsen onder supervisie van gecertificeerde bedrijfsartsen geen vertragende werking heeft op de dienstverlening?

Antwoord:

Alle partijen geven aan dat de inzet van basisartsen onder supervisie geen vertragende werking hoeft te hebben, mits dit goed organisatorisch is ingericht. De kern ligt in een heldere taakafbakening, waarbij basisartsen worden ingezet voor minder complexe casuïstiek en de gecertificeerde bedrijfsarts verantwoordelijk blijft voor complexe beoordelingen en eindverantwoordelijkheid. Hierdoor worden onnodige schakelmomenten voorkomen en kan sneller worden gehandeld.

Daarnaast benadrukken alle partijen het belang van directe en laagdrempelige supervisie. De bedrijfsarts moet tijdens spreekuren beschikbaar zijn voor overleg, zodat besluiten niet worden uitgesteld. Sommige partijen concretiseren dit verder door aan te geven dat rapportages binnen dezelfde dag worden gecontroleerd en vrijgegeven, en dat er gewerkt wordt met duidelijke escalatieprotocollen bij twijfel of complexiteit.

Een belangrijk aanvullend punt is dat de inzet van basisartsen juist kan bijdragen aan efficiëntie en verkorting van wachttijden, doordat de bedrijfsarts wordt ontlast en zich kan richten op complexe casuïstiek. Tegelijkertijd wordt door enkele partijen nadrukkelijk gewaarschuwd dat dit alleen werkt wanneer de rolverdeling, supervisie en opschalingscriteria scherp zijn ingericht; anders kan juist vertraging en versnippering ontstaan. Ook wordt benoemd dat bij complexe doelgroepen terughoudendheid passend is en de bedrijfsarts een prominentere rol moet behouden.

Conclusie:

De markt is eensgezind dat de inzet van basisartsen onder supervisie geen vertragende werking heeft, mits er sprake is van een helder ingericht taakdelegatiemodel met directe supervisie. Dit model kan juist bijdragen aan snellere doorlooptijden en efficiëntere inzet van capaciteit. Voorwaarde is wel dat rollen, escalatiemomenten en beschikbaarheid van de bedrijfsarts strak zijn georganiseerd. Bij complexe casuïstiek blijft inzet van de bedrijfsarts leidend om kwaliteit en snelheid te waarborgen.

Vraag 11:

WPDA beschikt over een eigen providerboog en wenst aanvullend gebruik van de providerboog van de dienstverlener. Hoe borgt u de kwaliteit binnen deze samenwerking?

Antwoord:

Alle partijen zijn het erover eens dat een combinatie van de providerboog van WPDA en die van de dienstverlener goed mogelijk is, mits de regie, samenhang en kwaliteit strak worden georganiseerd. De kern van kwaliteitsborging ligt volgens alle antwoorden in het voorkomen van versnippering: interventies moeten niet los van elkaar worden ingezet, maar onderdeel zijn van één integraal traject met een duidelijk doel en resultaat.

Vrijwel alle partijen benadrukken daarom het belang van één centrale regiehouder (bijvoorbeeld een inzetbaarheidsadviseur of interventiebureau) die overzicht houdt over de casus, bepaalt welke interventie passend is en de voortgang bewaakt. Daarbij horen duidelijke werkafspraken en verwijsprotocollen, waarin is vastgelegd wanneer een interventie wordt ingezet, wie beslist, hoe terugkoppeling plaatsvindt en hoe resultaten worden gemonitord.

Daarnaast wordt het belang van kwaliteitscriteria en evaluatie breed onderschreven. Providers, zowel van WPDA als van de dienstverlener, moeten worden geselecteerd op expertise, ervaring en effectiviteit. Door periodieke monitoring en evaluatie (bijvoorbeeld op doorlooptijd, tevredenheid en resultaat) kan worden gestuurd op kwaliteit en kan tijdig worden bijgestuurd. Verschillen tussen partijen zitten vooral in de uitwerking: sommige partijen werken met een formeel interventiebureau, terwijl anderen dit beleggen bij een regieteam of vaste casushouder.

Tot slot wordt benadrukt dat samenwerking alleen goed werkt als er sprake is van transparantie en afstemming met WPDA, inclusief het benutten van bestaande relaties binnen de eigen providerboog en het aanvullend inzetten van externe expertise waar nodig.

Conclusie:

De markt is eensgezind dat kwaliteitsborging bij een gecombineerde providerboog vraagt om centrale regie, heldere werkafspraken en actieve monitoring. Door één regielijn aan te houden en te sturen op samenhang en effectiviteit, wordt versnippering voorkomen. Periodieke evaluatie en transparante samenwerking met WPDA zijn daarbij essentieel. Een geïntegreerde en goed gecoördineerde aanpak wordt gezien als randvoorwaarde voor kwalitatief goede dienstverlening.

Vraag 12:

Wat wilt u vooraf meegeven vanuit uw expertise waar WPDA op moet letten bij het opstellen van de aanbestedingsstukken?

Antwoord:

Alle partijen adviseren WPDA om in de aanbestedingsstukken primair te sturen op de kwaliteit van het dienstverleningsmodel en de samenwerking, in plaats van alleen op prijs, capaciteit of formele beschikbaarheid. De nadruk moet liggen op hoe de dienstverlening in de praktijk wordt ingericht: denk aan bereikbaarheid, triage, rolverdeling, samenwerking met interne stakeholders en de mate van zichtbaarheid op de werkvloer. Daarbij wordt expliciet benoemd dat een sterke focus op papier (processen en KPI's) zonder aandacht voor uitvoering kan leiden tot een mismatch in de praktijk.

Een belangrijk terugkerend punt is het belang van een vast en herkenbaar team. Gezien de complexiteit van de doelgroep en organisatie is continuïteit van personen cruciaal voor kwaliteit en effectiviteit. Daarnaast adviseren meerdere partijen om ervaring met specifieke doelgroepen (zoals sociale werkvoorziening en beschut werk) expliciet mee te wegen, omdat deze context wezenlijk andere expertise vraagt dan reguliere verzuimbegeleiding.

Verder wordt geadviseerd om ruimte te laten voor maatwerk, flexibiliteit en schaalbaarheid. De vraag binnen WPDA zal naar verwachting fluctueren, waardoor het belangrijk is dat contracten kunnen meebewegen. Ook wordt het belang benadrukt van een integrale benadering waarin verzuim, preventie en duurzame inzetbaarheid in samenhang worden opgepakt, en van het concreet uitvragen hoe aanbieders bijdragen aan gedragsverandering en preventie. Sommige partijen leggen meer nadruk op transparante prijsstructuren, anderen op cultuurmatch en samenwerking, of op het scherp definiëren van verschillen tussen doelgroepen en regiomodellen.

Tot slot adviseren meerdere partijen om expliciet aandacht te besteden aan implementatie, evaluatie en doorontwikkeling, zodat de dienstverlening gedurende de contractperiode kan blijven aansluiten bij de praktijk.

Conclusie:

De markt is eensgezind dat een succesvolle aanbesteding vraagt om focus op kwaliteit, samenwerking en praktische uitvoerbaarheid in plaats van alleen prijs en capaciteit. Continuïteit van een vast team, ervaring met de doelgroep en ruimte voor flexibiliteit zijn daarbij essentieel. Daarnaast is een integrale en toekomstbestendige inrichting van de dienstverlening cruciaal. Door hier expliciet op te sturen, vergroot WPDA de kans op een duurzame en effectieve samenwerking.

Overeenkomst

Vraag 13:

WPDA is zoekende welke contractvorm het beste aansluit bij de aard van de dienstverlening en de gewenste samenwerking met een arbodienstverlener. Wat is uw ervaring met het uitvoeren van arbodienstverlening binnen een raamovereenkomst in vergelijking met een dienstverleningsovereenkomst?

Antwoord:

Onze ervaring is dat arbodienstverlening binnen een klassieke raamovereenkomst minder goed aansluit bij de aard van de samenwerking die WPDA voor ogen heeft. Een raamovereenkomst is met name geschikt voor situaties waarin de afname sterk fluctueert en de relatie een meer transactioneel karakter heeft. Bij arbodienstverlening, waarin continuïteit, samenwerking en maatwerk centraal staan, biedt deze vorm vaak onvoldoende houvast.

Voor WPDA zien wij juist een opdracht waarin duurzame samenwerking, vaste bezetting, fysieke aanwezigheid en intensieve afstemming essentieel zijn. In die context sluit een dienstverleningsovereenkomst (DVO) beter aan. Deze contractvorm biedt de mogelijkheid om niet alleen tarieven en volumes vast te leggen, maar ook afspraken te maken over samenwerking, bereikbaarheid, overlegstructuren, kwaliteit, rapportages en op- en afschaling.

Een belangrijk voordeel van een DVO is dat het partnerschap explicieter wordt vormgegeven. De kwaliteit van arbodienstverlening wordt immers niet alleen bepaald door het aantal consulten, maar juist door de mate van samenwerking met P&O, verzuimcoördinatie, leidinggevenden en begeleiders. Dit laat zich beter organiseren binnen een overeenkomst waarin rollen, verwachtingen en gezamenlijke doelstellingen duidelijk zijn uitgewerkt.

Tegelijkertijd is flexibiliteit cruciaal. Gezien de ontwikkelingen binnen WPDA (zoals veranderende doelgroepen en fluctuaties in verzuim) adviseren wij om binnen de DVO ruimte te creëren voor op- en afschaling en periodieke bijstelling. Daarmee ontstaat een stabiele basis, zonder dat de dienstverlening star wordt ingericht.

Tot slot adviseren wij om de arbodienstverlening integraal uit te vragen. Wanneer onderdelen zoals verzuimbegeleiding, preventie, RI&E en PMO/PAGO los van elkaar worden georganiseerd, leidt dit in de praktijk vaak tot versnippering en extra afstemming. Door te kiezen voor één regievoerende partij ontstaat meer samenhang, betere signalering en effectievere sturing op duurzame inzetbaarheid.

Conclusie:

Gelet op de aard, omvang en ambitie van de opdracht adviseren wij WPDA te kiezen voor een dienstverleningsovereenkomst met een duidelijke basisinzet, vaste bezetting en heldere samenwerkingsafspraken, aangevuld met voldoende flexibiliteit voor op- en afschaling. Deze contractvorm sluit het beste aan bij de gewenste duurzame samenwerking, borgt continuïteit en kwaliteit, en biedt tegelijkertijd ruimte om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen en veranderende behoeften binnen de organisatie.

Systeem koppeling

Vraag 14:

WPDA maakt gebruik van Verzuim manager in Youforce en Compas voor de doelgroep medewerkers. Voorziet u problemen tussen eventueel benodigde koppelingen als we de dienstverlening voor beide groepen medewerkers onderbrengen bij één Arbodienstverlener?

Antwoord:

Alle partijen geven aan dat het onderbrengen van beide doelgroepen bij één arbodienstverlener, in combinatie met meerdere systemen zoals Youforce en Compas, in de basis goed uitvoerbaar is en geen principiële belemmeringen oplevert. Daarbij bestaat brede overeenstemming dat technische koppelingen zelden het primaire knelpunt vormen: het succes wordt vooral bepaald door een goede procesinrichting, heldere werkafspraken en duidelijke regie op gegevensuitwisseling.

Sommige partijen richten zich vooral op proces en regie, zoals het belang van één werkwijze, één aanspreekpunt en duidelijke afspraken over autorisaties en datastromen. Andere partijen leggen juist meer nadruk op de technische kant van de implementatie, waaronder API-koppelingen, het testen en valideren van systemen. Daarnaast benoemt één partij expliciet het scenario waarin een koppeling ontbreekt en wijst op de noodzaak van pragmatische werkafspraken of, indien nodig, handmatige verwerking.

Wat breed gedeeld wordt, is dat het werken met één arbodienstverlener juist voordelen biedt, zoals eenduidige rapportages, minder versnippering en betere sturing op de dienstverlening. Tegelijkertijd benadrukken alle partijen dat een zorgvuldige implementatiefase cruciaal is, waarbij duidelijke afspraken worden gemaakt over datakwaliteit, privacy en verantwoordelijkheden.

Conclusie

Het combineren van beide doelgroepen binnen één arbodienstverlener in een omgeving met meerdere systemen is goed haalbaar en kan zelfs voordelen opleveren in uniformiteit en regie. Voor WPDA ligt de sleutel niet in de techniek, maar in een zorgvuldige inrichting van processen, koppelingen en werkafspraken. Het is daarbij belangrijk om vooraf duidelijkheid te creëren over gegevensuitwisseling, verantwoordelijkheden en rapportage. Door hier in de aanbesteding expliciet op te sturen, kunnen risico's worden beperkt en ontstaat een efficiënte en samenhangende werkwijze.

Aanbesteding

Vraag 15:

WPDA is nog aan het afwegen of er een aanbesteding in één of twee percelen volgt: een perceel t.b.v. reguliere medewerkers en een perceel t.b.v. de doelgroep medewerkers. Wat is uw kijk op deze manier van aanbesteden? Bent u bereid in te schrijven wanneer de opdracht in percelen wordt aanbesteed? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Alle partijen tonen zich bereid om in te schrijven, ongeacht of WPDA kiest voor één of twee percelen. Tegelijkertijd is er een duidelijke en consistente voorkeur voor één integraal perceel. Deze voorkeur komt voort uit de gedeelde opvatting dat een integrale opdracht beter aansluit bij de aard van arbodienstverlening, waarbij samenhang, eenduidige regie en duurzame samenwerking centraal staan.

De belangrijkste argumenten vóór één perceel zijn dat dit zorgt voor meer samenhang en eenduidigheid in werkwijze, advisering en rapportage, minder afstemming en organisatorische belasting voor WPDA, een betere borging van de integraliteit tussen verzuim, preventie en inzetbaarheid, en duidelijke regie en verantwoordelijkheid bij één partij.

Sommige partijen benadrukken nadrukkelijk het risico op versnippering en kwaliteitsverschillen wanneer met meerdere percelen wordt gewerkt. Andere partijen leggen meer nadruk op flexibiliteit en geven aan per perceel te kunnen inschrijven, afhankelijk van de uiteindelijke inrichting van de aanbesteding. Daarnaast benoemt één partij expliciet het wettelijk kader (vangnetregeling) en het belang van één samenhangend systeem van arbodienstverlening.

Breed gedeeld is dat differentiatie per doelgroep noodzakelijk is, maar dat deze differentiatie ook binnen één integrale opdracht goed georganiseerd kan worden, zonder dat splitsing in percelen nodig is.

Conclusie

Hoewel inschrijvers bereid zijn om in te schrijven op een aanbesteding met één of meerdere percelen, ligt de duidelijke voorkeur bij een integrale opdracht. Eén perceel biedt volgens de markt de meeste voordelen in termen van samenhang, regie en efficiëntie. Differentiatie per doelgroep kan daarbij prima binnen één contract worden ingericht. Kiest WPDA toch voor meerdere percelen, dan vraagt dit extra aandacht voor afstemming, regie en het voorkomen van versnippering in de dienstverlening.

Vraag 16:

Welke informatie heeft u nodig voor het kunnen bepalen van een prijsstelling? Hoeveel tijd heeft u nodig om tot een prijsstelling te komen o.b.v. de te publiceren aanbestedingsstukken?

Antwoord:

Alle partijen geven aan dat voor een realistische prijsstelling gedetailleerde en samenhangende informatie nodig is over zowel de organisatie als de gewenste dienstverlening. Er bestaat brede overeenstemming dat alleen aantallen medewerkers onvoldoende zijn: juist inzicht in verzuimcijfers, caseload en de inrichting van de dienstverlening is essentieel om tot een onderbouwde prijs te komen.

De belangrijkste overeenkomsten in benodigde informatie betreffen populatiegegevens, zoals aantallen medewerkers per doelgroep en leeftijdsopbouw, en verzuimdata, waaronder verzuimpercentages, meldingsfrequentie, verzuimduur en lopende dossiers in het kader van WVP en WIA. Daarnaast is inzicht nodig in de scope van de dienstverlening, zoals de inzet en frequentie van professionals (bijvoorbeeld bedrijfsarts, POB en coaches), de inrichting van spreekuren en de mate van aanwezigheid op locatie. Ook informatie over de organisatie en processen, zoals rolverdeling, casemanagement, overlegstructuren en rapportage-eisen, is van belang. Verder spelen contractuele aspecten, zoals contractduur, flexibiliteit en aanvullende diensten inclusief de providerboog, een rol, evenals de technische inrichting en benodigde koppelingen met systemen zoals Youforce en Compas.

Sommige partijen benadrukken vooral het belang van integrale samenhang en een duidelijke opbouw van het prijsmodel, bijvoorbeeld door onderscheid te maken tussen basisdienstverlening, aanvullende diensten en implementatiekosten. Andere partijen richten zich meer op praktische inputvariabelen, zoals urenramingen en consultfrequenties. Daarnaast is er variatie in de gewenste doorlooptijd: waar sommige partijen uitgaan van twee tot vier weken, hanteren anderen een termijn van vier tot zes weken om tot een zorgvuldige prijsstelling te komen.

Breed gedeeld is dat een te globale uitvraag leidt tot onnauwkeurige prijsstellingen of tot prijzen die in de uitvoeringsfase moeten worden bijgesteld. Een voldoende concreet en samenhangend uitgevraagd kader is daarmee essentieel voor een realistische en vergelijkbare prijsopbouw.

Conclusie

De markt geeft aan dat een goede prijsstelling valt of staat met de mate van detail en samenhang in de aanbestedingsstukken. Hoe concreter de informatie over verzuim, dienstverlening en organisatie-inrichting, hoe realistischer en beter vergelijkbaar de inschrijvingen. Daarnaast geeft de markt aan dat een inschrijftermijn tussen de 2 en 6 weken het meest passend voor deze omvang en complexiteit.

Vraag 17:

Binnen welke constructie kan de aanbesteding het beste worden uitgevraagd: heeft de markt een voorkeur voor één hoofdaannemer die zelf onderaannemers inzet of een andere constructie die niet genoemd is?

Antwoord:

Alle partijen spreken zich duidelijk uit voor een constructie met één hoofdaannemer die integraal verantwoordelijk is voor de arbodienstverlening. Deze vorm sluit volgens hen het beste aan bij de behoefte aan samenhang, regie en duidelijkheid richting WPDA. Daarbij wordt breed erkend dat specialistische expertise via onderaannemers kan worden ingezet, mits dit plaatsvindt onder regie van één verantwoordelijke partij.

Er is een duidelijke voorkeur voor één hoofdaannemer met integrale verantwoordelijkheid en één centraal aanspreekpunt voor WPDA. Dit zorgt voor heldere regie, eenduidige aansprakelijkheid en betere borging van samenhang tussen verschillende disciplines zoals verzuim, preventie en inzetbaarheid. Daarnaast wordt benadrukt dat deze constructie leidt tot minder organisatorische belasting en afstemming binnen WPDA. Tegelijkertijd blijft er ruimte om onderaannemers in te zetten, zolang deze goed worden geïntegreerd in de totale dienstverlening.

Sommige partijen benadrukken nadrukkelijk de risico's van het werken met meerdere opdrachtnemers, zoals versnippering, kwaliteitsverschillen en een grotere regielast voor WPDA. Andere partijen leggen juist meer nadruk op de praktische voordelen van één hoofdaannemer, zoals korte communicatielijnen en efficiënte samenwerking. Eén partij voegt hieraan met name procesmatig advies toe door het belang van verdere dialoog als onderdeel van de inschrijving.

Conclusie

De markt heeft een duidelijke en consistente voorkeur voor een hoofdaannemerconstructie. Deze biedt de meeste waarborgen voor samenhang, regie en kwaliteit. Inzet van onderaannemers wordt breed geaccepteerd, mits dit plaatsvindt onder één integrale verantwoordelijkheid. Meerdere gelijkwaardige opdrachtnemers worden als minder wenselijk gezien.