



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Marktconsultatie ten behoeve van Arbodienstverlening voor het COA



Inhoud

1. Doel van de marktconsultatie	3
2. Beschrijving huidige situatie.....	4
3. Behoeft e en scope	5
4. Gewenste situatie	6
5. Marktconsultatie	7
6. Schriftelijke vragen.....	8
7. Planning.....	9

1. Doel van de marktconsultatie

Doel

Het COA bereidt een nieuwe aanbesteding voor arbodienstverlening voor. De huidige overeenkomst loopt af per 30 september 2027, en het COA streeft ernaar de nieuwe dienstverlening per 1 oktober 2027 te laten ingaan.

Het COA heeft circa 8.800 medewerkers, van wie ruim 7.950 in loondienst (peildatum 31 augustus 2026), verspreid over ruim 380 locaties in heel Nederland. De organisatie kenmerkt zich door een hoog verzuim, veel in- en uitstroom en een werkomgeving die zowel fysiek als mentaal veeleisend is. Dat stelt specifieke eisen aan de arbodienstverlening.

Aanleiding

De ervaringen van de afgelopen contractperiode, de groei van de organisatie en de ontwikkelingen in de markt geven het COA aanleiding om de inrichting van de arbodienstverlening opnieuw te bekijken. Het COA wil eerst een marktconsultatie uitvoeren om zo de informatie uit de markt te halen voor het opstellen van de opdracht, de scope en de inkoopstrategie.

Wat het COA wil weten

Met deze marktconsultatie wil het COA:

- inzicht krijgen in hoe marktpartijen arbodienstverlening inrichten binnen een eigen-regiemodel, met nadruk op preventie en duurzame inzetbaarheid;
- verkennen of de markt landelijke dekking kan bieden die aansluit bij de spreiding van de COA-locaties, en of een verdeling in regionale percelen beter aansluit bij wat de markt kan leveren;
- zicht krijgen op de beschikbare capaciteit en de manier waarop marktpartijen de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening borgen, gezien de krapte aan bedrijfsartsen en andere professionals;
- begrijpen hoe marktpartijen samenwerking met de opdrachtgever en de inzet van een providerhoog vormgeven;
- informatie ophalen over gangbare prijsopbouw, implementatie, contractduur en KPI's;
- de interesse van de markt peilen en vaststellen welke factoren een inschrijving in de weg kunnen staan.

Gebruik van de uitkomsten

De scope, inhoud en omvang van de opdracht zijn nog niet definitief. Ook de doelstellingen voor de nieuwe overeenkomst scherpt het COA mede op basis van deze marktconsultatie aan. Het COA is niet gebonden aan de uitkomsten van deze marktconsultatie.

2. Beschrijving huidige situatie

Organisatie

Het COA heeft circa 8.800 medewerkers, van wie ruim 7.950 in loondienst (peildatum 31 augustus 2026). Zij werken op ongeveer 380 locaties, verdeeld over 4 regio's (Noord, Midden-Noord, Midden-Zuid en Zuid) en op het centraal bureau in Den Haag (zie [Bijlage 3 - Overzicht locaties 1 oktober 2026](#)).

Het aantal locaties wisselt met de opvangbehoefte. Ook het personeelsbestand is in beweging: per tertaal stromen gemiddeld zo'n 850 medewerkers in en 500 medewerkers uit, en wisselen ruim 650 medewerkers van standplaats.

Huidige overeenkomst

Het COA heeft sinds 1 april 2023 een raamovereenkomst voor arbodienstverlening met één landelijke dienstverlener. De overeenkomst loopt tot en met 30 september 2027.

De dienstverlening bestaat uit:

- een basispakket tegen een vast abonnementstarief per medewerker in loondienst, met verzuim- en re-integratiebegeleiding en advies en ondersteuning op het gebied van arbeidsomstandigheden;
- een aanvullend pakket tegen een tarief per verrichting of per uur, zoals PMO, werkplekonderzoek, vaccinaties, begeleiding bij prik- en spatongevallen, bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundige, psycholoog, A&O-adviseur, ergonoom en veiligheidskundige.

Eigen-regiemodel

Het COA werkt volgens het eigen-regiemodel. De leidinggevende is regiehouder van het verzuimproces en de medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar inzetbaarheid. Re-integratieadviseurs ondersteunen de leidinggevendenden. De bedrijfsarts en andere arboprofessionals adviseren en ondersteunen in dit proces. Preventie is daarbij het uitgangspunt.

Verzuim

Het verzuim bij het COA is hoog. In 2026 ligt het verzuimpercentage COA-breed rond de 10%. Het verzuim loopt al enkele jaren op, vooral door een toename van het langdurig verzuim. De meldingsfrequentie is 1,29 en de gemiddelde verzuimduur is 31,38 dagen.

Het COA registreert het verzuim en de verdere verzuimadministratie in AFAS.

Aandachtspunten

De afgelopen periode heeft het COA ervaren dat de spreiding over het land, de groei van de organisatie en de krapte aan bedrijfsartsen hoge eisen stellen aan de capaciteit en continuïteit van de dienstverlening. Dat geldt onder meer voor de beschikbaarheid van fysieke spreekuren in alle regio's en voor de vaste bezetting per locatie. Deze ervaringen neemt het COA mee in de voorbereiding van de nieuwe aanbesteding.

3. Behoefte en scope

Behoefte

Het COA zoekt een arbodienstverlener die het eigen-regiemodel onderschrijft en actief bijdraagt aan het versterken ervan, zodat leidinggevend en medewerkers hun rol in het verzuim- en re-integratieproces effectief kunnen oppakken. De arbodienstverlener ondersteunt met deskundig, activerend en tijdig advies. Het uitgangspunt is: de juiste professional op het juiste moment, met de nadruk op preventie, het de-medicaliseren van verzuim en duurzame inzetbaarheid.

Scope

Het COA overweegt twee scenario's voor de inrichting van de opdracht:

Scenario 1: landelijk. Eén arbodienstverlener levert de dienstverlening op alle COA-locaties. Spoor 2-trajecten en arbeidsdeskundig onderzoek vallen buiten de opdracht; die koopt het COA apart in.

Scenario 2: regionaal. De dienstverlening wordt verdeeld over vier regionale percelen. Spoor 2-trajecten en arbeidsdeskundig onderzoek vallen hierbij binnen de scope van de opdracht.

In beide scenario's bestaat de arbodienstverlening in elk geval uit:

- een abonnement voor de wettelijke arbodienstverlening, waaronder verzuim- en re-integratiebegeleiding;
- bedrijfsmaatschappelijk werk;
- vaccinaties en begeleiding bij prik-, bijt-, snij-, krab- en spataccidenten;
- inzet van overige deskundigen en interventies via een providerboog.

Historische spend

Om marktpartijen een indicatie te geven van de omvang van de opdracht, is hieronder de historische spend op arbodienstverlening sinds de start van de huidige overeenkomst (1 april 2023). De bedragen zijn afgerond en exclusief btw.

Jaar	Spend excl. btw
2023	€ 1.001.622
2024	€ 1.982.602
2025	€ 3.037.821
2026	€ 2.010.137* t/m 31 augustus 2026
Totaal	€ 8.032.182

De cijfers zijn gebaseerd op de geboekte uitgaven en geven een globaal beeld. Ze kunnen afwijken van de omvang van de toekomstige opdracht, onder meer door de ontwikkeling van het personeelsbestand en het verzuim, en door de uiteindelijke scope en mogelijke perceelindeling. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

4. Gewenste situatie

Het COA vraagt van de toekomstige arbodienstverlener in elk geval:

- Basis op orde. Betrouwbare uitvoering binnen de wettelijke termijnen, met tijdige en inhoudelijk sterke terugkoppelingen aan leidinggevendenden. De adviezen benoemen helder wat de medewerker nog wél kan;
- Continuïteit en nabijheid. Voldoende capaciteit van bedrijfsartsen, taakgedelegeerden en verzuimspecialisten (niet in taakdelegatie), zo min mogelijk wisselingen in de begeleiding van een medewerker, en de mogelijkheid van fysieke consulten op redelijke afstand van de COA-locaties;
- Uniforme werkwijze. Een eenduidige dienstverlening op alle locaties en in alle regio's, met oog voor de verschillen tussen reguliere opvang en bijzondere opvang;
- Transparante providerboog. Inzicht in welke interventies de arbodienstverlener inzet, bij welke aanbieders en op basis van welke afspraken, met aandacht voor preventieve interventies;
- Proactief partnerschap. Een arbodienstverlener die meedenkt, trends signaleert, rapportages voorziet van analyse en aanbevelingen, en zelf zorgt voor opvolging van die aanbevelingen. Dit geldt zowel landelijk als op regionaal niveau;
- Flexibiliteit. Meebewegen met groei en krimp van de organisatie en met aanpassingen in het verzuimbeleid.

5. Marktconsultatie

Inrichting marktconsultatie

Voordat de aanbesteding wordt gepubliceerd voert het COA deze schriftelijke marktconsultatie uit. Marktpartijen hebben de gelegenheid om hier schriftelijk op te reageren en eventueel aanvullingen te geven indien deze nodig zijn.

Het COA behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de ontvangen reacties verdiepende marktconsultatiegesprekken te voeren met één of meerdere marktpartijen. De selectie van de uit te nodigen partijen gebeurt naar inzicht van het COA. Aan deelname aan deze schriftelijke marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Voor het beantwoorden van de vragen en het geven van eventuele input over de behoefte van het COA kunt u **Bijlage 1 - Vragenformat** gebruiken.

Verslaglegging

De uitkomst van de marktconsultatie wordt vastgelegd in een anoniem verslag, waardoor niet te herleiden is welk antwoord gegeven is door de betreffende marktpartij. Het verslag van de marktconsultatie en de daaruit voortvloeiende acties die het COA heeft genomen worden als bijlage gedeeld en behoren tot de bijlagen bij de aanbesteding.

6. Schriftelijke vragen

1. Welke aandachtspunten ziet u in de praktijk in de samenwerking tussen de arbodienst en de opdrachtgever, met name in een model waarin verantwoordelijkheden worden gedeeld (eigen-regiemodel)?
2. Biedt uw organisatie landelijke dekking, met het oog op de spreiding van de locaties van het COA? Binnen welke reistijd vanaf de woonplaats van de medewerker kunt u een fysieke spreekuurlocatie garanderen?
3. Indien het COA ervoor kiest om één raamovereenkomst met één leverancier af te sluiten: is uw organisatie in staat om de gevraagde arbodienstverlening voor alle COA-locaties landelijk te leveren? Zie Bijlage 3 voor een overzicht van alle huidige COA-locaties.
4. Indien u de vorige vraag met "ja" heeft beantwoord: acht u de kans groot dat u daadwerkelijk zult inschrijven op de aanbesteding?
5. Indien het COA ervoor kiest om de dienstverlening te verdelen in regio's en in percelen aan te besteden: is uw organisatie in staat om de gevraagde dienstverlening voor één of meerdere van deze percelen aan te bieden? Zie hoofdstuk 2 en 3.
6. Indien u de vorige vraag met "ja" heeft beantwoord: acht u de kans groot dat u daadwerkelijk zult inschrijven op de aanbesteding?
7. Indien het COA ervoor kiest om (een deel van) de spreekuren fysiek te laten plaatsvinden op locaties van de arbodienst: kunt u dit op centrale locaties aanbieden in de regio('s) waarvoor u zou inschrijven, en zo ja, onder welke voorwaarden (bijvoorbeeld planning en frequentie)?
8. Beschikt u over een providerboog die aansluit bij de problematiek van het COA? Zo ja, kunt u benoemen welke aanbieders en interventies hiervan deel uitmaken, en hoe u inzichtelijk maakt welke interventies u inzet en op basis van welke afspraken?
9. Heeft u capaciteit om deze opdracht uit te voeren? Hoe garandeert u continuïteit gezien de personeelstekorten (o.a. bedrijfsartsen en arboverpleegkundigen)?
10. Welke aandachtspunten en risico's ziet u bij het borgen van continuïteit van dienstverlening, met name bij capaciteitsdruk of uitval van professionals?
11. Welke soorten expertise kunt u naast de basisdienstverlening met eigen professionals inzetten? Denk hierbij aan een ergonom, psycholoog, arbeidshygiënist, veiligheidskundige, vertrouwenspersoon of A&O-deskundige.
12. Met welk verzuimsysteem werkt uw organisatie, en is dit systeem (standaard) te koppelen aan AFAS? Zo ja, op welke wijze verloopt deze koppeling?
13. Hoe kunt u bijdragen aan een effectief vitaliteitsprogramma?
14. Welke certificaten, keurmerken en/of normen zijn volgens uw organisatie relevant voor de gevraagde dienstverlening?
15. Hoe is uw prijsstructuur opgebouwd? Welke componenten moet het COA opnemen in het prijzenblad?
16. Hoeveel implementatietijd verwacht u nodig te hebben tussen gunning en daadwerkelijke ingebruikname?
17. Hoe kijkt u aan tegen een wachtkamerovereenkomst? Is dit gangbaar, en welke duur is gebruikelijk?
18. Welke risico's, knelpunten of aandachtspunten uit de praktijk zijn relevant bij de inrichting van arbodienstverlening — zowel inhoudelijk als in de aanbestedingspraktijk zelf?
19. Welke KPI's stelt u voor om op te nemen in het contract?
20. Welke verzekering is in uw branche gebruikelijk en wat is de dekkingswaarde?
21. Welke redenen zouden voor uw organisatie doorslaggevend kunnen zijn om niet in te schrijven op deze aanbesteding?
22. Welke informatie is niet aan bod gekomen in deze marktconsultatie, maar is naar uw mening wel relevant voor de aanbesteding?

7. Planning

In de tabel hiernaast zijn de verschillende activiteiten benoemd die onderdeel zijn van deze marktconsultatie.

Op donderdag 5 november ontvangt het COA uw eventuele vragen over de marktconsultatie. U kunt deze indienen via het aanbestedingsplatform door gebruik van **Bijlage 2 - Formulier Nota van Inlichtingen**. Het COA zal uw vragen op woensdag 18 november beantwoorden via het aanbestedingsplatform.

Graag ontvangt het COA op maandag 30 november uw uitwerking op de gestelde vragen van hoofdstuk 6 in het bijgeleverde **format (bijlage 1)** in de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.

Indien het COA op basis van de gegeven antwoorden verdiepende vragen wenst te stellen, zal dit vanaf begin december ingepland worden en plaatsvinden via Teams (via een individueel gesprek per marktpartij). Hierover zal het COA contact met u opnemen en zal uw organisatie worden uitgenodigd met opgave van datum en het tijdstip van het gesprek.

Voor deelname aan deze marktconsultatie wordt geen vergoeding beschikbaar gesteld. De bevindingen die uit de marktconsultatie voortkomen zullen worden opgenomen in een geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Het marktconsultatieverslag wordt bij afronding van de marktconsultatie beschikbaar gesteld aan deelnemers.

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	Donderdag 29 oktober 2026
Deadline indienen vragen voor Nota van Inlichtingen door marktpartij	Donderdag 5 november 2026 15.00 uur
Versturen Nota van Inlichtingen door Aanbestedende dienst	Woensdag 18 november 2026
Deadline beantwoorden schriftelijke vragen door marktpartij	Maandag 30 november 2026 17.00 uur
Verdiepende gesprekken	Vanaf december

Wij zien uw antwoorden, input en opmerkingen graag tegemoet!

