Marktconsultatie
Arbodienstverlening

Datum	: 11 november 2026
TenderNed kenmerk	: 624660
Zaaknummer	: 3784537

Voorwoord

De gemeente Lelystad is voornemens de arbodienstverlening aan te besteden. Met deze aanbesteding wil de gemeente komen tot dienstverlening die aansluit bij de behoeften van haar organisatie en medewerkers en bijdraagt aan gezond en veilig werken, het voorkomen van verzuim en duurzame inzetbaarheid.

Ter voorbereiding op de aanbesteding raadpleegt de gemeente de markt. Met deze marktconsultatie willen wij een beter beeld krijgen van de mogelijkheden en beperkingen van de beschikbare dienstverlening. Wij nodigen marktpartijen uit om hun kennis en praktijkervaring te delen en mee te denken over passende oplossingen, haalbare afspraken en aandachtspunten voor de inrichting van de opdracht.

De inzichten uit de marktconsultatie gebruiken wij om de voorgenomen opdracht verder uit te werken en de aanbestedingsstukken op te stellen. De in dit document beschreven uitgangspunten en wensen zijn daarom voorlopig. Deze marktconsultatie is geen aanbesteding; deelname is geen voorwaarde voor deelname aan de toekomstige aanbestedingsprocedure.

Inhoudsopgave

Voorwoord 2
1. Omschrijving procedure 4
1.1 Procesbeschrijving 4
1.2 Planning 4
2. Algemene omschrijving gemeente Lelystad en huidige situatie 5
2.1 Gemeente Lelystad als organisatie 5
2.2 Aanleiding en doel van de marktconsultatie 5
2.3 Huidige inrichting van de arbodienstverlening 6
2.4 Omvang en kenmerken van de huidige behoefte 7
2.5 Ervaringen en aandachtspunten 9
3. Gewenste situatie 11
3.1 Overkoepelend doel 11
3.1 Beoogde resultaten 11
3.2 Beoogde reikwijdte van de opdracht 11
3.3 Samenwerking en regie 12
3.4 Toegankelijkheid, capaciteit en continuïteit 12
3.5 Informatievoorziening en kwaliteitsverbetering 12
3.6 Implementatie en contractuele uitgangspunten 12
4. Vragen aan de markt 14
4.1 Toelichting op de beantwoording 14
4.2 Vragen 14

1. Omschrijving procedure

1.1 Procesbeschrijving

De marktconsultatie vindt in eerste instantie schriftelijk plaats. Geïnteresseerde marktpartijen worden uitgenodigd de vragen in dit document te beantwoorden en hun reactie uiterlijk op 14 januari 2027 via TenderNed aan de gemeente Lelystad toe te sturen. Wij vragen partijen hun antwoorden waar mogelijk te onderbouwen met praktijkervaringen en concrete voorbeelden en eventuele voorwaarden of beperkingen te benoemen.

Na ontvangst bestudeert de gemeente de schriftelijke reacties. Na het inzenden van een reactie plannen wij zo spoedig mogelijk een gesprek in om de inzending te bespreken. Een gesprek dient uitsluitend om de verstrekte informatie te verduidelijken of verder te verkennen en maakt geen onderdeel uit van een beoordeling of selectie voor de toekomstige aanbesteding.

Deelname aan de marktconsultatie is vrijwillig en verplicht partijen niet tot deelname aan de toekomstige aanbesteding. Zowel deelname als een eventueel vervolggesprek levert geen voorkeurspositie op. Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de inhoud, planning of uitvoering van de toekomstige aanbesteding. De gemeente verstrekt geen vergoeding voor deelname.

De gemeente gebruikt de verkregen inzichten bij de verdere voorbereiding van de aanbesteding. Informatie die daaruit voortkomt en relevant is voor het opstellen van een inschrijving, wordt bij de aanbesteding voor alle potentiële inschrijvers beschikbaar gesteld. Marktpartijen wordt gevraagd bedrijfsvertrouwelijke informatie duidelijk als zodanig te markeren en dit te motiveren. De gemeente behandelt deze informatie zorgvuldig en neemt deze niet zonder voorafgaande afstemming op in een openbaar consultatieverslag, onder voorbehoud van eventuele wettelijke openbaarmakingsverplichtingen.

1.2 Planning

Onderstaand de planning voor deze marktconsultatie

Actie	Datum en tijdstip
Publicatie	12 november 2026
Indienen schriftelijke reacties (tot en met)	14 januari 2027
Optioneel: gesprekken	Worden doorlopend gepland
Sluiting procedure in TenderNed	21 januari 2027

2. Algemene omschrijving gemeente Lelystad en huidige situatie

2.1 Gemeente Lelystad als organisatie

De gemeente Lelystad werkt dagelijks aan de ontwikkeling van de stad en een goede dienstverlening aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. De organisatie kent een grote diversiteit aan werkzaamheden binnen het fysieke domein, het sociale domein en de bedrijfsvoering. Medewerkers zijn actief in uiteenlopende functies, variërend van beleidsontwikkeling en administratieve dienstverlening tot publiekscontact, toezicht en werkzaamheden in de openbare ruimte.

Deze diversiteit brengt verschillende werkomstandigheden, arbeidsrisico's en inzetbaarheidsvraagstukken met zich mee. De gemeente vindt het daarom belangrijk dat medewerkers gezond, veilig en met plezier kunnen werken, nu en in de toekomst.

Duurzame inzetbaarheid is een belangrijk onderdeel van het werkgeverschap van de gemeente Lelystad. Vanuit het Meerjarenbeleidsplan Duurzame Inzetbaarheid 2024-2028 wordt actief ingezet op gezondheid, vitaliteit, vakmanschap, ontwikkeling en een veilige werkomgeving. Daarbij ligt de nadruk niet alleen op het begeleiden van verzuim, maar vooral op het voorkomen ervan en het versterken van de inzetbaarheid van medewerkers gedurende hun hele loopbaan.

De gemeente beschikt over diverse voorzieningen en initiatieven die bijdragen aan duurzame inzetbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn loopbaan- en ontwikkelmogelijkheden, coaching, bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersonen, preventiemedewerkers, aandacht voor vitaliteit en gezondheid, en ondersteuning bij gezond en veilig werken. Daarnaast wordt actief gestuurd op eigenaarschap van medewerkers en de rol van leidinggevenden bij het voeren van het goede gesprek over inzetbaarheid, ontwikkeling en welzijn.

De arbodienstverlening maakt onderdeel uit van deze bredere visie op goed werkgeverschap. Van de toekomstige arbodienstverlener wordt verwacht dat deze aansluit bij de ingezette koers en niet alleen ondersteunt bij verzuimbegeleiding, maar ook actief meedenkt over preventie, gezondheid, duurzame inzetbaarheid en organisatieontwikkeling.

https://www.werkenvVerteoorlelystad.nl/Documenten/Werken%20voor%20Lelystad/Organigram.pdf

2.2 Aanleiding en doel van de marktconsultatie

De gemeente Lelystad bereidt een nieuwe aanbesteding voor de arbodienstverlening voor. Met deze marktconsultatie wil de gemeente inzicht verkrijgen in de mogelijkheden die de markt biedt en in de voorwaarden voor een passende, uitvoerbare en toekomstbestendige dienstverlening.

De gemeente ziet arbodienstverlening als meer dan het begeleiden van verzuim. De toekomstige dienstverlening moet bijdragen aan gezond en veilig werken, duurzame inzetbaarheid, preventie en een zorgvuldige begeleiding van verzuim- en re-integratietrajecten. Met deze marktconsultatie wil de gemeente verkennen hoe marktpartijen hier invulling aan geven en welke ontwikkelingen, samenwerkingsvormen en dienstverlening daarbij worden aangeboden.

De huidige overeenkomst voor arbodienstverlening loopt tot 1 februari 2028. Het uitgangspunt is om aansluitend een nieuwe overeenkomst aan te gaan. Tegelijkertijd wil de gemeente inzicht verkrijgen in de mogelijkheden voor een zorgvuldige implementatie en eventuele overgang naar een nieuwe dienstverlener.

De gemeente wil de markt onder meer raadplegen over:

- de inrichting en afbakening van de dienstverlening;
- de samenwerking tussen de gemeente en de arbodienstverlener;
- de invulling van het eigen-regiemodel;
- de beschikbaarheid, continuïteit en inzet van deskundigen;

- de mogelijkheden voor preventie, duurzame inzetbaarheid en strategische advisering;
- de ondersteuning bij complexe verzuim- en re-integratievraagstukken;
- passende afspraken over kwaliteit, prestaties, rapportages en kosten;
- de implementatie en eventuele overgang naar een nieuwe dienstverlener.

De projectgroep van de gemeente Lelystad bestaat uit de volgende deelnemers:

- Erwin Heijnen, inkoopadviseur;
- Ellie van der Heide, adviseur arbeidsrelaties en arbeidsvoorwaarden;
- Bianca Bron, verzuimcoördinator;
- Brenda Veen, verzuimcoördinator;
- Gerda Bollemaat, arbo en preventiecoördinator;
- Roland Cevaal, HR businesspartner;
- David Roseboom, preventiemedewerker buitendienst;
- Robert Hijmissen sluit aan namens de teamleiders;
- Vertegenwoordiging vanuit de Ondernemingsraad ;

De opbrengsten van deze marktconsultatie worden gebruikt bij de verdere uitwerking van de opdracht, de aanbestedingsstrategie en de aanbestedingsdocumenten.

2.3 Huidige inrichting van de arbodienstverlening

De gemeente Lelystad werkt met een eigen-regiemodel voor verzuim en re-integratie. Dit betekent dat de regie op verzuimbegeleiding en re-integratie binnen de organisatie ligt. De arbodienstverlener ondersteunt hierbij met medische expertise, advies over gezondheid en inzetbaarheid en de uitvoering van wettelijke arbotaken.

Momenteel maakt de gemeente gebruik van Zorg van de Zaak voor de arbodienstverlening. De huidige overeenkomst loopt tot 1 februari 2028. De dienstverlening omvat onder andere één vaste bedrijfsarts, één vaste praktijkondersteuner, verzuimbegeleiding, begeleiding in het kader van de Wet verbetering poortwachter, preventieve advisering en de inzet van aanvullende deskundigen wanneer dat nodig is.

De bedrijfsarts is gemiddeld 8 uur per twee weken beschikbaar voor de gemeente. De praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB) is gemiddeld 8 uur per week beschikbaar. De inzet vindt plaats op afgesproken momenten. De spreekuren van zowel de bedrijfsarts als de POB vinden plaats op locatie in het Stadhuis van Lelystad.

Naast de ondersteuning door de arbodienst beschikt de gemeente over eigen expertise op het gebied van verzuim, preventie en duurzame inzetbaarheid. Hierbij spelen onder andere HR, de verzuimcoördinator, preventiemedewerkers en leidinggevenden een belangrijke rol. Van de toekomstige arbodienstverlener wordt verwacht dat deze aansluit bij deze werkwijze en actief samenwerkt met de betrokken interne functionarissen. Het is onze ambitie om samen met de toekomstige arbodienst dit eigen-regiemodel naar een nog hoger niveau te tillen.

Rollen en verantwoordelijkheden

Rol	**Verantwoordelijkheden**
Medewerker	Melden van verzuim conform de geldende procedure, actief bijdragen aan herstel en re-integratie, nakomen van gemaakte afspraken en meewerken aan interventies en begeleiding.
Leidinggevende (casemanager)	Regie voeren op het verzuim- en re-integratieproces, onderhouden van contact met de medewerker, uitvoeren van verplichtingen uit de Wet verbetering poortwachter, aanvragen van ondersteuning bij de arbodienst en bewaken van voortgang.

HR/P&O	Adviseren van management en leidinggevenden, ondersteunen bij complexe verzuimdossiers, ontwikkelen en actualiseren van beleid op het gebied van verzuim, arbeidsomstandigheden en duurzame inzetbaarheid.
Verzuimcoördinator	Adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en medewerkers, bewaken van verzuimdossiers en wettelijke termijnen, afstemmen met de arbodienstverlener, coördineren van interventies en bijdragen aan dossierkwaliteit.
Arbo- en preventiemedewerker(s)	Signaleren van arbeidsrisico's, adviseren over preventieve maatregelen, bijdragen aan de RI&E en het plan van aanpak, ondersteunen bij de uitvoering van het arbobeleid.

HR- en verzuimsystemen
De gemeente werkt met Youforce Verzuimmanager. Medische dossiers worden vastgelegd in een afgeschermde medische omgeving van de arbodienstverlener. Bij gebruik van een extern systeem is een koppeling voor ziek- en herstelmeldingen en documentuitwisseling gewenst.

Rapportages, overleg en samenwerking
De gemeente hecht waarde aan een structurele samenwerking met de arbodienstverlener, met korte communicatielijnen, een vast aanspreekpunt en periodieke afstemming.

De huidige dienstverlening omvat een vaste overlegstructuur. Jaarlijks wordt een jaarrapportage opgesteld met een analyse van het verzuim, trends, ontwikkelingen en aanbevelingen voor het volgende jaar. De resultaten worden besproken met de directie en ondernemingsraad. Daarnaast vindt minimaal eenmaal per jaar een evaluatie van de samenwerking plaats.

De arbodienstverlener analyseert ieder kwartaal de verzuimgegevens. De uitkomsten worden gebruikt voor verbetermaatregelen en als input voor het jaarlijkse plan van aanpak.

Voor individuele verzuimcasussen worden overleggen georganiseerd op verzoek van HR of de leidinggevende. Daarnaast vindt tweemaal per jaar een beleidsmatig overleg plaats tussen de leidinggevenden, HR, de bedrijfsarts en/of praktijkondersteuner. Tijdens deze overleggen worden ontwikkelingen en thema's besproken op het gebied van verzuim, arbeidsomstandigheden, preventie en duurzame inzetbaarheid.

Eigenrisicodragerschap
De gemeente Lelystad is eigenrisicodrager voor zowel de WW, Ziektewet als de WGA. De uitvoering van de Ziektewet wordt momenteel verzorgd door een externe partij.

De gemeente onderzoekt hoe de ondersteuning van WGA-trajecten in de toekomst het beste kan worden ingericht. Daarbij wordt gekeken naar mogelijkheden om expertise, begeleiding en schadelastbeheersing op een passende wijze te organiseren. De wijze waarop uw organisatie ondersteuning kan bieden in WGA-trajecten (na de finale keuring en uitspraak of beslissing van het UWV) maakt daarom onderdeel uit van deze marktconsultatie.

2.4 Omvang en kenmerken van de huidige behoefte
Om marktpartijen een beeld te geven van de omvang van de dienstverlening, verstrekt de gemeente onderstaande gegevens:

De gemeente Lelystad kent de volgende kerngegevens m.b.t. het personeel per 1 oktober 2026:
- Formatie: 702,13fte
- Aantal dienstverbanden: 752
- Leeftijdsverdeling per 1 januari 2026:

Leeftijdscategorie	Percentage
< 30 jaar	11%
30 - 45 jaar	28%
45 - 60 jaar	48%
> 60 jaar	13%
Totaal	**100%**

Ziekteverzuim 2023 – 2025

Ontwikkeling ziekteverzuim

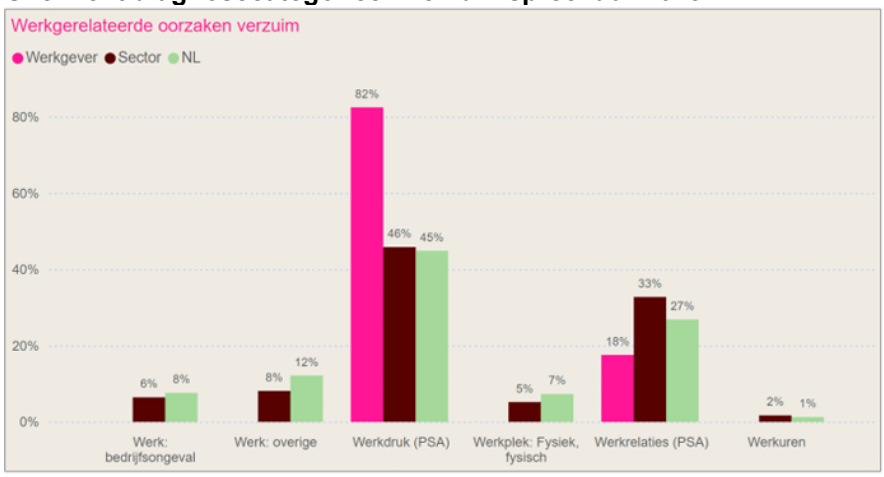
2023:	5,58%
2024:	6.14%
2025:	6,03%
2026:	6,56%*

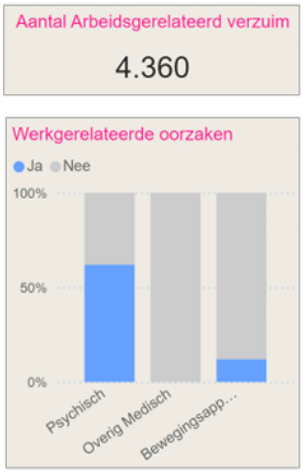
*De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door langdurig en extra langdurig verzuim (5,41%)

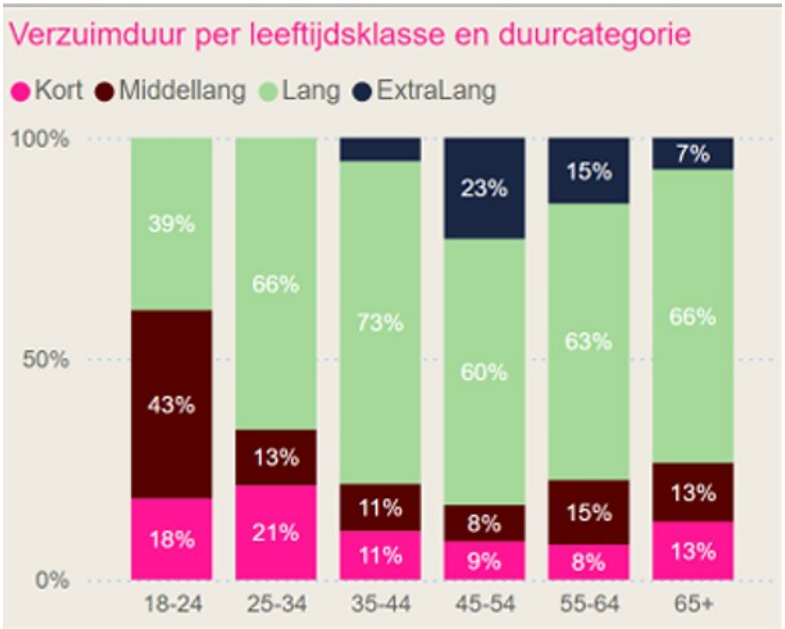
Meldingsfrequentie

2023:	0.82
2024:	0.87
2025:	0,74
2026:	0,66

Overzicht diagnosecategorieën verzuimspreekuur 2025







2.5 Ervaringen en aandachtspunten

De gemeente heeft in de afgelopen jaren ervaring opgedaan met een breed pakket aan arbodienstverlening en waardeert met name de beschikbaarheid van verschillende disciplines, de ondersteuning bij verzuimbegeleiding en de aanwezigheid van een praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB) op onze eigen locatie. De laagdrempelige samenwerking met de POB wordt daarbij als meerwaarde ervaren.

Tegelijkertijd ziet de gemeente mogelijkheden om de toekomstige samenwerking met de arbodienstverlener te optimaliseren in de nieuwe overeenkomst. Daarbij gaat het in beginsel om de wijze waarop de (specialisten van) de arbodienstverlener toegankelijk, zichtbaar en inzetbaar zijn voor de organisatie. Voor de gemeente zijn korte lijnen, herkenbare contactpersonen en een duidelijke toegang tot specialistische expertise belangrijke aandachtspunten. Naarmate organisaties groeien, vraagt dit blijvend aandacht voor onderlinge afstemming, bereikbaarheid en transparantie richting de klant.

Daarnaast vindt de gemeente het belangrijk dat de bedrijfsarts niet alleen een rol vervult in individuele verzuimbegeleiding, maar ook actief betrokken is bij ontwikkelingen binnen de organisatie. De gemeente zoekt een samenwerkingspartner die nieuwsgierig is naar de context waarin medewerkers werken, signalen en trends tijdig bespreekbaar maakt en vanuit expertise meedenkt over mogelijkheden om verzuim te voorkomen en duurzame inzetbaarheid te versterken.

De gemeente werkt momenteel naar tevredenheid met een bedrijfsarts in opleiding onder supervisie van een senior bedrijfsarts. Voor de nieuwe overeenkomst staat de gemeente open voor voortzetting van deze constructie. De gemeente vindt het belangrijk dat hierover heldere verwachtingen worden afgesproken en dat de continuïteit en tijdigheid van advisering geborgd zijn.

Ook bij situaties waarin verzuim samenhangt met een arbeidsconflict of een verstoorde arbeidsrelatie ziet de gemeente kansen voor verdere versterking van de samenwerking. De gemeente hecht waarde aan een bedrijfsarts die niet alleen vanuit de medische rol adviseert, maar ook actief bijdraagt aan de-escalatie, het herstel van de arbeidsrelatie en het vinden van een duurzame oplossing voor alle betrokkenen. Hierbij zijn tijdige advisering, een constructieve benadering en een gezamenlijke focus op herstel, werkhervatting en duurzame inzetbaarheid van belang.

Open communicatie, wederzijds vertrouwen en gezamenlijk eigenaarschap zijn voor de gemeente belangrijke randvoorwaarden voor een succesvolle samenwerking. De gemeente zoekt een arbodienstverlener die niet alleen ondersteunt bij individuele casuïstiek, maar ook als gesprekspartner

optreedt bij vraagstukken rondom verzuim, preventie, gezondheid en duurzame inzetbaarheid. Het gezamenlijk analyseren van ontwikkelingen en het bijdragen aan het terugdringen van verzuim vormen daarbij belangrijke uitgangspunten.

3. Gewenste situatie

3.1 Overkoepelend doel

3.1 Beoogde resultaten

Met de toekomstige dienstverlening wil de gemeente de volgende resultaten bereiken:

1. **Tijdige en passende ondersteuning**
   Medewerkers en leidinggevenden hebben tijdig toegang tot de benodigde deskundigheid.
2. **Zorgvuldige verzuimbegeleiding en duurzame re-integratie**
   Adviezen zijn helder, praktisch uitvoerbaar en dragen bij aan duurzame werkhervatting.
3. **Meer aandacht voor preventie**
   Signalen, trends en arbeidsrisico's worden vroegtijdig gesignaleerd en vertaald naar uitvoerbare verbetermaatregelen.
4. **Actieve strategische advisering**
   De arbodienstverlener adviseert niet alleen op individueel niveau, maar ondersteunt de gemeente ook met inzichten en aanbevelingen op organisatieniveau.
5. **Constructieve ondersteuning bij complexe casuïstiek**
   Bij complexe situaties, waaronder arbeidsconflicten en dreigende uitval, draagt de arbodienstverlener bij aan een zorgvuldige, oplossingsgerichte aanpak gericht op herstel van de arbeidsrelatie en duurzame inzetbaarheid.
6. **Duidelijke samenwerking en regie**
   Medewerkers, leidinggevenden, HR, verzuimcoördinatoren en arbodienstverlener kennen hun rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen.
7. **Continuïteit en vertrouwen**
   De dienstverlening kent voldoende vaste gezichten, kennis van de organisatie, goede bereikbaarheid en adequate vervanging.
8. **Inzicht in kwaliteit, effectiviteit en kosten**
   De gemeente ontvangt relevante managementinformatie om de dienstverlening te evalueren, te verbeteren en gericht bij te sturen.

Concrete streefwaarden worden nader bepaald. De gemeente wil de markt raadplegen over welke resultaten beïnvloedbaar, meetbaar en geschikt zijn voor contractuele afspraken.

3.2 Beoogde reikwijdte van de opdracht

De toekomstige dienstverlening moet voorzien in de wettelijk verplichte arbodienstverlening en de afspraken die voortvloeien uit het basiscontract. Daarbij gaat het onder meer om verzuimbegeleiding, toegang tot de bedrijfsarts, preventieve advisering, ondersteuning bij de RI&E en de toetsing daarvan, het PAGO en de samenwerking met de preventiemedewerker en ondernemingsraad. Ook onderwerpen zoals werkplekbezoek, second opinion en klachtenafhandeling maken hier onderdeel van uit.

Daarnaast onderzoekt de gemeente welke aanvullende diensten en expertise binnen de toekomstige overeenkomst moeten worden ondergebracht. Hierbij wordt onder andere gedacht aan:

- arbeidsdeskundig onderzoek;
- ondersteuning bij complexe re-integratievraagstukken en tweede spoortrajecten;
- werkplekonderzoek en ergonomische advisering;
- ondersteuning bij psychosociale arbeidsbelasting, waaronder werkdruk, ongewenst gedrag en agressie;
- advisering en training voor leidinggevenden;
- preventieve gezondheidsinterventies, vitaliteitsprogramma's en duurzame inzetbaarheid;
- inzet van een praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB);
- ondersteuning bij arbeidsconflicten en andere complexe verzuimsituaties;
- organisatiegerichte advisering op basis van verzuimanalyses, trends en ontwikkelingen;
- ondersteuning bij vraagstukken rondom eigenrisicodragerschap, Ziektewet en WGA.

De gemeente gebruikt deze marktconsultatie tevens om inzicht te krijgen in welke dienstverlening het beste binnen de basisovereenkomst kan worden georganiseerd en welke onderdelen eventueel afzonderlijk kunnen worden afgenomen.

3.3 Samenwerking en regie

3.4 Toegankelijkheid, capaciteit en continuïteit

De gemeente vindt een laagdrempelige toegang tot de dienstverlening en voorspelbare beschikbaarheid belangrijk. Het uitgangspunt is een herkenbaar team dat kennis opbouwt van de organisatie, met voldoende capaciteit en vervanging bij afwezigheid of personeelswisselingen.

De marktconsultatie moet inzicht geven in haalbare afspraken over wachttijden, spoedvragen, spreekuren, fysieke en digitale dienstverlening en continuïteit.

3.5 Informatievoorziening en kwaliteitsverbetering

De gemeente Lelystad vindt het belangrijk dat de arbodienstverlening niet alleen ondersteunt bij individuele casuïstiek, maar ook bijdraagt aan het continu verbeteren van gezondheid, inzetbaarheid en verzuimbeheersing binnen de organisatie. Hiervoor zijn betrouwbare managementinformatie, inzichtelijke rapportages en een open dialoog tussen gemeente en arbodienstverlener van belang.

De gemeente wil kunnen beschikken over informatie over de uitvoering, kwaliteit en kosten van de dienstverlening. Rapportages moeten inzicht geven in ontwikkelingen, trends, risico's en verbetermogelijkheden, met inachtneming van de geldende privacywetgeving en de vertrouwelijkheid van medische gegevens.

Van de arbodienstverlener wordt verwacht dat deze niet alleen gegevens rapporteert, maar ook helpt bij de interpretatie ervan. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het signaleren van opvallende ontwikkelingen in verzuim, duurzame inzetbaarheid, arbeidsbelasting en preventie en het vertalen daarvan naar concrete aanbevelingen voor de organisatie.

De gemeente hecht waarde aan periodieke evaluatie van de dienstverlening. Tijdens overlegmomenten worden resultaten, ervaringen, verbetermaatregelen en ontwikkelingen besproken. De gemeente ziet kwaliteitsverbetering als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer.

De precieze invulling van de informatievoorziening wordt nader bepaald voor de vorm te geven aanbestedingsdocumenten. Hierbij wordt onder andere gekeken naar:

- de gewenste managementinformatie en rapportages;
- de frequentie van rapportages;
- de inzet van dashboarding en digitale informatievoorziening;
- gebruikte HR- en verzuimsystemen en gewenste koppelingen;
- de overlegstructuur op operationeel, tactisch en strategisch niveau;
- KPI's en andere indicatoren voor het monitoren van kwaliteit en dienstverlening.

3.6 Implementatie en contractuele uitgangspunten

De huidige overeenkomst voor arbodienstverlening loopt tot 1 februari 2028. De gemeente onderzoekt in deze marktconsultatie welke mogelijkheden er zijn voor de inrichting van de toekomstige dienstverlening. Daarbij staat een zorgvuldige overgang centraal, met aandacht voor continuïteit van de dienstverlening, lopende verzuim- en re-integratietrajecten, dossieroverdracht en heldere communicatie richting medewerkers en leidinggevenden.

De gemeente hecht veel waarde aan een beheerst implementatieproces waarin verantwoordelijkheden, werkafspraken, systemen en contactpersonen tijdig worden ingericht. Hierbij is bijzondere aandacht nodig voor de overdracht van lopende dossiers, de inrichting van systeemkoppelingen en de samenwerking tussen de arbodienstverlener en de interne betrokkenen.

Hoewel de huidige overeenkomst doorloopt tot 1 februari 2028, staat de gemeente open voor het verkennen van mogelijkheden om onderdelen van de dienstverlening, expertise of dienstverleningsovereenkomsten eerder in te laten gaan wanneer dit aantoonbaar toegevoegde waarde biedt voor de organisatie en de continuïteit van de dienstverlening geborgd blijft.

De gemeente heeft nog geen definitieve keuzes gemaakt over de contractduur, eventuele verlengingsopties, het bekostigingsmodel en de mogelijke inrichting van de opdracht. Ook wordt onderzocht in hoeverre aanvullende dienstverlening, zoals ondersteuning bij duurzame inzetbaarheid, eigenrisicodragerschap of specialistische expertise, onderdeel moet zijn van dezelfde overeenkomst.

De marktconsultatie wordt gebruikt om inzicht te krijgen in de mogelijkheden binnen de markt en om te bepalen welke contractuele en organisatorische inrichting het beste aansluit bij de ambities van de gemeente Lelystad en de gewenste samenwerking met een toekomstige arbodienstverlener.

4. Vragen aan de markt

4.1 Toelichting op de beantwoording

De gemeente Lelystad vraagt marktpartijen om onderstaande vragen vanuit hun praktijkervaring te beantwoorden. Een beknopte, indicatieve reactie volstaat; een offerte of uitgewerkt aanbod wordt niet gevraagd. Benoem waar relevant uw aannames en randvoorwaarden. Maak onderscheid tussen dienstverlening die u nu kunt leveren en mogelijkheden die nog in ontwikkeling zijn.

U kunt uw reactie tot en met **14 januari 2027** indienen via de berichtenmodule in TenderNed. De gemeente kan naar aanleiding van de reacties marktpartijen uitnodigen voor een verdiepend gesprek. Deelname aan de marktconsultatie verplicht niet tot deelname aan een eventuele aanbesteding.

4.2 Vragen

1. **Dienstverleningsmodel**
   Welk dienstverleningsmodel adviseert u voor de beschreven organisatie en doelstellingen? Welke rolverdeling en interne capaciteit vraagt dit van de gemeente?
2. **Diensten en afbakening**
   Welke diensten kunnen volgens u het beste gezamenlijk worden ingekocht en welke eventueel afzonderlijk of als aanvullende dienstverlening? Denk bijvoorbeeld aan aanvullende interventies en ondersteuning bij de uitvoering van de Ziektewet (ZW) en de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WGA). Welke aanvullende dienstverlening of expertise kan volgens u meerwaarde hebben?
3. **Beschikbaarheid, inzet en continuïteit**
   Welke afspraken over beschikbaarheid, wachttijden, bereikbaarheid en vervanging zijn in de praktijk haalbaar? Welke termijnen acht u haalbaar voor een eerste afspraak en voor terugkoppeling na een consult? Benoem eventuele verschillen tussen typen consulten of situaties.
   Welke mogelijkheden adviseert u voor de toekomstige inzet van de bedrijfsarts en de praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB), waaronder de omvang en spreiding van de inzet en de locatie van de spreekuren? Wat zijn daarbij relevante aandachtspunten voor toegankelijkheid en continuïteit?
4. **Samenwerking en verzuimbegeleiding**
   Hoe organiseert u de samenwerking met leidinggevenden, P&O en eventuele andere spelers Hoe zorgt u voor tijdige, begrijpelijke en praktisch bruikbare adviezen en ondersteuning bij complexe dossiers?
   - Hoe borgt u de continuïteit en tijdigheid van advisering wanneer er (zoals in onze huidige situatie) gewerkt wordt met een bedrijfsarts in opleiding onder supervisie?
   - Wat is de rol en aanpak van uw bedrijfsarts bij verzuim dat sterk samenhangt met een arbeidsconflict of verstoorde arbeidsrelatie?
5. **Preventie en duurzame inzetbaarheid**
   Hoe kan de arbodienstverlener bijdragen aan preventie en duurzame inzetbaarheid? Hoe vertaalt u signalen naar bruikbare adviezen voor de organisatie?
6. **Toegankelijkheid en vertrouwen**
   Hoe organiseert u laagdrempelige toegang tot de dienstverlening en hoe borgt u de onafhankelijke positie van de bedrijfsarts?
7. **Informatie en kwaliteit**
   Welke (management)informatie en indicatoren helpen volgens u om de dienstverlening en ontwikkelingen rond verzuim en preventie te volgen en te verbeteren? Hoe voorkomt u dat gegevens over medewerkers herleidbaar zijn?
8. **Systemen en overdracht**
   Welke aandachtspunten ziet u bij aansluiting op Youforce en bij de implementatie, waaronder de overdracht van lopende dossiers? Welke afspraken zijn nodig om ook bij het einde van de overeenkomst een zorgvuldige overdracht te waarborgen?
9. **Toekomstige ontwikkelingen**
   Welke ontwikkelingen in arbodienstverlening en verzuimpreventie zijn volgens u de komende jaren relevant voor gemeenten? Hoe kan Lelystad daar bij de inrichting van de dienstverlening rekening mee houden?

10. **Overige aandachtspunten**
    Welke andere aandachtspunten, randvoorwaarden of aanbevelingen wilt u de gemeente meegeven voor de inrichting, aanbesteding of uitvoering van de arbodienstverlening?