

Volgnummer	Betreft	Vraag	Antwoord	Perceel
1	Vraagspecificatie perceel 1: 1.4 Inhoud van de opdracht	Is het voor u mogelijk om binnen 4 dagen de wens kenbaar te maken wat betreft het aantal uitgevraagde diensten in verband met de Wet Arbeid in Balans?	Ervan uitgaande dat hier wordt bedoeld 'meer dan 4 dagen voor gewenste levering'; zoals aangegeven verwachten wij minder dan 12% van de totale uitvraag binnen 4 dagen voor gewenste levering te doen.	P1
2	Vraagspecificatie perceel 1: 1.5 Implementatie	Inschrijver neemt aan dat er geen migratie plaatsvindt van de huidige flexpool aangezien dit niet vermeld wordt. Kunt u deze aanname bevestigen?	Deze aanname is niet juist. De huidige leverancier heeft medewerking aan de migratie toegezegd en heeft aangegeven dat het mogelijk is om medewerkers vanuit de huidige flexpool mee te nemen naar een nieuwe partij. De verwachting is dat er inhuurmedewerkers meegaan. Hoeveel is nog niet bekend, de huidige inhuurmedewerkers hebben zelf de keuze om al dan niet over te stappen, wanneer het moment daar is. De huidige flexpool voor perceel 1 bestaat op dit moment (31-03-2020) uit 12 inhuurmedewerkers waarvan 7 in fase A en 5 in fase B.	P1
3	PvE 1. 11	Kunt u een inschatting geven in hoeveel gevallen het afgelopen jaar u een uitzendkracht is overgenomen?	Wij hebben in de periode 31/3/2019 - 31/3/2020 één inhuurmedewerker overgenomen.	P1
4	PvE 1. 11	Bent u bereid - met het oog op het terugverdienen van de Werving en Selectie kosten - om de kosteloos overnamegrens vast te stellen op 1040 uur?	Ja, dat is akkoord. Wij stellen de grens voor kosteloze overname conform uw wens bij van 700 uur naar 1040 uur.	P1
5	PvE 1.2	Inschrijver is van mening dat de inwerkperiode, aangezien het een training-on-the-job betreft, onderdeel is van de werkzaamheden van de uitzendkracht en gaat er dan ook niet mee akkoord dat u 70% van uurtarief betaalt. Graag uw akkoord dat tijdens de inwerkperiode 100% van het uurtarief door opdrachtgever betaald wordt.	Met de term 'training-on-the-job' hebben wij misschien een verkeerd beeld gegeven. De uitzendkracht is gedurende de genoemde inwerkperiode niet productief. Deze periode wordt de uitzendkracht één op één begeleid bij het thuisraken in de brede gemeentelijke organisatie en- processen, het opdoen van de vereiste basiskennis, het leren werken met diverse systemen en het opdoen van de benodigde (specifieke) gespreksvaardigheden. Pas na succesvol afronden van deze periode wordt de uitzendkracht geacht productief te kunnen zijn en wordt deze toegerekend aan de bezetting. Hiermee vergt het inwerken van een nieuwe uitzendkracht een forse investering van opdrachtgever. Een investering die de kennis en vaardigheden van de uitzendkracht en daarmee diens waarde voor opdrachtnemer doet toenemen. De ervaring leert ons dat de werving en selectie door opdrachtnemer in dit proces erg belangrijk is om als opdrachtgever de vruchten te kunnen plukken van de beschreven investering. Dit belang wordt met de genoemde 70% een gedeeld belang. Wij houden daarom vast aan de genoemde 70%, waarbij wij ervan uitgaan dat de inhuurkracht gedurende deze periode wel volledig betaald krijgt.	P1/P2
6	PvE 1.6	U geeft aan dat de VOG voor aanvang van de opdracht binnen moet zijn. De gemiddelde verwerkingstermijn van een VOG is echter 4-6 weken. Kunt u bevestigen dat het bewijs van aanvragen volstaat om een uitzendkracht te laten starten?	Het bewijs van aanvragen van de VOG voldoet hier. Zodra de VOG is verstrekt, ontvangen wij hier graag een verklaring dat er een recente VOG beschikbaar is. Indien geen VOG wordt verstrekt vernemen wij dit graag en dan is dit reden om de opdracht te beeindigen.	P1

7	PvE 1.6	Kunt u bevestigen dat inschrijver de VOG een-op-een mag doorbelasten aan opdrachtgever?	Ja de kosten voor aanvraag VOG mogen worden doorbelast aan Gemeente Haarlemmermeer. Wij wijzigen hiermee het programma van eisen voor beide percelen op Eis 1.6	P1/P2
8	Aanbestedingsleidraad 8.3	Referentieopdracht 1 en 2 lijken volgens inschrijver erg op elkaar. Bent u bereid deze samen te voegen tot 1 referentie of een duidelijker onderscheid te maken?	Nee. Wij willen u erop wijzen dat u de mogelijkheid heeft om alle kerncompetenties in één referentieopdracht terug te laten komen. U bent dus niet verplicht per kerncompetentie telkens een unieke/aparte referentieopdracht in te dienen.	P1/P2
9	Aanbestedingsleidraad 8.3	Ter bevestiging: mogen de referenties uitgevoerd zijn bij dezelfde (semi)overheidsorganisatie?	Ja. De referenties mogen uitgevoerd zijn bij dezelfde (semi)overheidsorganisatie.	P1
10	Aanbestedingsleidraad 8.3	Kerncompetentie 2 : kunt u nader specificeren wat verstaan wordt onder een 'korte' inwerkperiode?	'Korte' is inderdaad niet specifiek. Dit woord komt te vervallen waarmee dit deel van de zin luidt; '(...)die na een inwerkperiode in staat zijn(...)'. Met 'inwerkperiode' bedoelen we een periode dat de inhuurmedewerker nog niet productief is en bij opdrachtgever voorbereid wordt op het zelfstandig uitvoeren van het werk.	P1
11	Aanbestedingsleidraad 9.2	U werkt met een fictief kortingsmodel waaruit door inschrijver niet valt af te leiden wat de verhouding kwaliteit vs. prijs is. Kunt u dit voor inschrijver specificeren? Of anders een indicatie geven?	Voor het model is de geraamde waarde van de opdracht als uitgangspunt gebruikt. Kijkend naar de totale fictieve waarde toegekend aan kwaliteit, kunt u uitgaan van een indicatieve verhouding van 30% prijs en 70% kwaliteit.	P1
12	PvE 1.9	Wat is uw huidige verzuimpercentage over 2019 gespecificeerd tussen vast personeel en flexpersoneel? Hoe is dit percentage berekend?	Verzuim 2019 Flexpool Contactcenter: Het bruto percentage is 3,56%, opgebouwd uit de uren die al ingepland stonden, maar dat de inhuurkracht ziek was, t.o.v. het totaal aantal ingeplande uren van de inhuurkracht. Het netto percentage is 3,15%, dat is conform bovenstaande berekening, nadat er vervanging geregeld is binnen de pool. Het verzuimpercentage vast personeel bedroeg in 2019 5,3%.	P1
13	Bijlage 1F doelstelling C	Opdrachtgever wenst zo weinig mogelijk te merken van de vervanging van personeel. Zou u kunnen bevestigen of het hier gaat om personeel van opdrachtnemer of om de flexkrachten?	Het gaat hier om de flexkrachten. Bij vervanging van een flexkracht om wat voor reden dan ook is het van belang dat de dagelijkse operatie daar zo min mogelijk onder lijdt. Opdrachtnemer wordt gevraagd hier een bijdrage aan te leveren. Ook wanneer er zich een situatie voordoet dat vervanging van een flexkracht noodzakelijk is.	P1
14	Bijlage 1F, criterium A5, C3	Criterium A 5. Wijze van monitoren van functioneren van de ingezette inhuurmedewerker. - Criterium C 3. 'Hoe u zorgt voor de motivatie en tevredenheid van uw medewerker(s).' Inschrijver meent dat deze vragen veel gelijkenissen/ overlap vertonen en stelt voor om één van de vragen te schrappen, danwel samen te voegen. Deelt u deze mening? Zo niet graag uw nadere toelichting over het verschil tussen beide vragen.	Wij zien hier een wezenlijk verschil: A 5 gaat over de wijze waarop u als opdrachtnemer het inzicht krijgen in het functioneren van de medewerker instrumenteel inricht. C 3 gaat vervolgens over hoe u als werkgever binnen de relatie met de medewerker voor diens motivatie zorg draagt.	P1
15	Bijlage 1F vraag C3	Criterium C3. Hoe u zorgt voor de motivatie en tevredenheid van uw medewerker(s). Heeft u het hier over het eigen personeel van inschrijver of in te zetten flexkrachten?	Het betreft hier de in te zetten flexkrachten.	P1
16	Bijlage 1F doelstelling B6	U spreekt over een - soepele overdracht - als doelstelling. Bedoelt opdrachtgever hier de overdracht van uitslagerende partij naar opdrachtnemer en wijze van implementatie als beschreven in vraag A1, of gaat het hier om de overdracht van flexkrachten binnen de gewenste poule?	Bij nader inzien is deze doelstelling in deze context niet duidelijk en eenduidig uit te leggen, daarom wordt de doelstelling "soepele overdracht" onder B6 geschrapt.	P1

17	Algemene Inkoopvoorwaarden	Algemene Inkoopvoorwaarden Artikel 1 definities We nemen aan dat onder 'Diensten' in dit geval wordt verstaan het door de opdrachtnemer (werven en selecteren en) ter beschikkingstellen van Flexibele Arbeidskrachten. Is dat correct? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Dat is correct.	P1/P2
18	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 1 Definities We gaan ervan uit dat onder het begrip 'Personeel Contractant' in deze algemene voorwaarden niet wordt bedoeld de uitzendkrachten die aan de Gemeente ter beschikking worden gesteld, aangezien deze medewerkers niet onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer werken. Is onze uitleg juist? Zo niet, dan ontvangen we graag een nadere toelichting.	Deze uitleg is juist.	P1/P2
19	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 4.5 Dit is te breed geformuleerd. Bent u bereid om dit nader te specificeren tot de bestuurlijke en stafrechtelijke boetes welke het direct gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de contractant. Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Lid 5 van artikel 4 dient gelezen te worden in de context van het gehele artikel 4: Algemene verplichtingen Contractant. Dit betekent dat contract de gemeente moet vrijwaren indien Contractant zijn verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst niet nakomt en de gemeente in een bestuurlijke of strafrechtelijke boete krijgt die verband houdt met de Overeenkomst.	P1/P2
20	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 7.3 Contractant heeft geen leiding en toezicht over de uitzendkrachten, die ligt bij de Gemeente. Contractant kan wel een geheimhoudingverklaring door de uitzendkracht laten ondertekenen, maar zij kan daar niet voor in staan. Het opschorten dan wel het ontbinden van de overeenkomst staat hiermee niet in verhouding. Bent u bereid om artikel 7.3 te laten vervallen dan wel zodanig aan te passen dat dit enkel ziet op Personeel van Contractant en niet op de uitzendkrachten? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Wij zullen personeel dat door contractant aan ons ter beschikking wordt gesteld een integriteitsverklaring doen ondertekenen.	P1/P2
21	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 8 Deze bepaling is onzes inziens erg ruim. Onze dienstverlening en hetgeen wij ontwikkeld hebben ter bevordering van onze dienstverleningen behoort tot de kern van onze dienstverlening. Dit kan met zich meebrengen dat een bepaalde dienstverlening op maat bij de ene klant ook wordt gebruikt bij een andere klant. het zou in dit kader niet reëel zijn als het IE recht van de op maat ontwikkelde dienstverlening over zou gaan op een opdrachtgever. Kunt u derhalve dit artikel aanpassen?	Niet akkoord. In afwijking van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten is in de Annex in artikel 8 lid 1 geregeld dat alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, bij de Contractant berusten en niet bij de Gemeente (tenzij schriftelijk anders is overeengekomen). In de situatie als vermeld in lid 1 van dit artikel, waarin de IE-rechten volledig bij de Contractant berusten, verkrijgt de Gemeente een onbeperkt gebruiksrecht met betrekking tot alle resultaten voortvloeiende uit de Overeenkomst. De Gemeente acht de verdeling van de IE-rechten allerm minst ruim. Integendeel betreft het hier een evenwichtig artikel.	P1/P2
22	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 10 Zo te zien is dit artikel niet geschreven voor de dienstverlening uitzenden waarbij de driehoekverhouding zo kenmerkend is en de leiding en toezicht bij de opdrachtgever ligt. Het uitzendbureau verzorgt niet de materialen waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dat doet de opdrachtgever. Wit u bevestigen dat artikel 10 niet geldt voor de specifieke dienstverlening uitzenden?	Niet akkoord. Het gaat in deze bepaling over 'alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken - niet van de Gemeente afkomstige - materialen en uitrusting (waaronder gereedschappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen'. In andere gevallen is deze bepaling niet van toepassing.	P1/P2

23	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 14 Gezien het feit dat leiding en toezicht bij de opdrachtgever ligt kan artikel 14 niet gelden voor het doen en nalaten van de uitzendkrachten aangezien leiding en toezicht bij de opdrachtgever ligt. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet voor de werkzaamheden van de uitzendkrachten geldt? Kunt u verder bevestigen dat de Gemeente zich ervan bewust is dat zij verantwoordelijk is voor de arbeidsomstandigheden, waaronder een veilige werkplek ex 7:658BW en dat de Gemeente verantwoordelijk is voor de gedragingen van de uitzendkracht ex artikel 6:170 BW? Bent u bereid daarover aanvullende afspraken te maken?	Nee, u behoudt verantwoordelijkheid en zeggenschap door de betreffende medewerker ter beschikking te stellen. We verwachten van u vrijwaring voor schade van derden als gevolg van onzorgvuldig dan wel onrechtmatig handelen van de door u beschikbaar gestelde medewerker. Derden zullen de gemeente op grond van artikel 6:170 BW aanspreken. Bij onzorgvuldig of onrechtmatig handelen van de beschikbaar gestelde medewerker zullen wij de schade op u verhalen. Ja, we zijn ons bewust dat we verantwoordelijk zijn voor de arbeidsomstandigheden, waaronder een veilige werkplek. Het maken van aanvullende afspraken is ons inziens niet nodig.	P1/P2
24	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 18.3 Wij kunnen hier enkel mee akkoord gaan indien dit niet geldt voor de werkzaamheden die verricht worden door de uitzendkrachten. Zie hiervoor de definitie van Diensten.	Niet akkoord. U behoudt verantwoordelijkheid en zeggenschap door de betreffende uitzendkracht ter beschikking te stellen.	P1/P2
25	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Hoofdstuk IV Hoofdstuk IV is geschreven voor het leveren van goederen en niet voor het ter beschikking stellen voor personeel. Kunnen we ervan uit gaan dat hoofdstuk IV niet van toepassing is op deze overeenkomst. Is dat correct?	Dat is correct.	P1/P2
26	Algemene Inkoopvoorwaarden definities	Artikel 22.2 Aangezien leiding en toezicht bij de Gemeente ligt is het niet redelijk om de verantwoordelijkheid voor de te verrichten werkzaamheden van de uitzendkracht bij de Contractant te leggen. Wilt u bevestigen dat dit artikel niet ziet op het doen en nalaten van de uitzendkracht?	Nee, u behoudt verantwoordelijkheid en zeggenschap door de betreffende medewerker ter beschikking te stellen	P1/P2
27	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 24 Graag hebben wij ook de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen. Bent u bereid deze mogelijkheid in de overeenkomst op te nemen?	Niet akkoord. De verhouding tussen gemeente en opdrachtnemer is asymmetrisch. In geval de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd zal gemeente een nieuwe aanbesteding moeten organiseren.	P1/P2
28	prijswijziging art 5 lid 3	In artikel 5 lid 3 wordt bijstelling van tarief gekoppeld aan CPI Huishoudens. Dit is in de praktijk niet gebruikelijk. Graag zien we dat het artikel gewijzigd wordt en bijstelling van tarief mogelijk is als gevolg van CAO en wijziging van wet- en regelgeving. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Dit is in de uitzendbranche inderdaad niet gebruikelijk, maar wij hebben gekozen voor een 'flat rate' detacheringsfee, wat onverlet laat dat u de ABU/NBBU-CAO volgt. Aan u de opgave om vanuit uw context een dergelijke fee te bepalen. Dus: de CAO is voor ons geen argument om de tarieven aan te passen. Wet- en regelgeving kan dat wel zijn voor zover het wijzigingen betreft die niet tot het normale ondernemersrisico behoren, vergelijk de wijzigingen in de transitievergoedingen in het kader van de WAB. Overigens treden we dan in overleg met de leverancier, waarbij de leverancier volledige openbaarheid over kosten dient te geven.	P1/P2

29	WAB	Met de invoering van de WAB hebben oproepkrachten recht op doorbetaling van de dienst als de planning binnen 4 dagen voor aanvang van de dienst wordt ingetrokken of naar beneden wordt bijgesteld. Hierop heeft de opdrachtnemer geen invloed en we gaan er dan ook niet mee akkoord dat deze uren niet doorbelast kunnen worden. a. Kunt u bevestigen dat in het geval dat u de planning en oproep doet van oproepkrachten ingetrokken en gewijzigde uren binnen 4 kalenderdagen voor aanvang van de dienst doorbelast kunnen worden aan u als opdrachtgever? Indien niet, graag uw toelichting Daarbij wijzen we erop dat onder de WAB gewerkt kan worden met arbeidsovereenkomsten waarvan de omvang van de arbeid is vastgelegd als een X aantal uren per x periode. Na 52 weken dient opdrachtnemer de inhuurkracht verplicht een aanbod te doen in dat kader. Voor Opdrachtgever ligt hier ook een verantwoordelijkheid: zij zal gezamenlijk met Opdrachtnemer moeten zorgen dat deze uren ook daadwerkelijk gewerkt worden. Het risico dat dit niet gebeurt kan niet bij Opdrachtnemer liggen. We verzoeken dan ook op te nemen dat in die situatie de overeengekomen uren door de Gemeente worden betaald. b. Bent u daartoe bereid? En zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	a. Daar hebt u in beginsel gelijk in, overigens gaan wij er bij met name perceel 1 vanuit dat er, zeker binnen 4 dagen voor aanvang van de dienst, vanuit opschaling wordt gewerkt en niet vanuit afschaling. b. Hier zijn wij niet toe bereid. Ook wij zijn bekend met de WAB, maar naar ons oordeel ligt dit genuanceerder in de praktijk. Zo kunnen uw medewerkers voor meerdere opdrachtgevers worden ingezet, waardoor het niet één op één naar ons als opdrachtgever behoeft te worden vertaald. Daarnaast hebben wij de ervaring dat niet iedere medewerker prijs stelt op een vaste urenomvang. Bovendien gaat het daarbij om gemiddelden, bijvoorbeeld per maand.	P1/P2
30	Algemeen	Welke invloed heeft de situatie rondom het Corona-virus op de planning van de aanbestedingsprocedure?	Voor de gemeente is het van belang dat de aanbestedingsprocedure is afgerond vóór 1 juni 2020. De planning van de aanbestedingsprocedure blijft daarom ongewijzigd. De verduidelijkingsgesprekken worden gevoerd via Skype. De aanbidders die in aanmerking komen voor het gesprek worden tijdig geïnformeerd over praktische zaken aangaande dit gesprek. Wel verwacht de gemeente dat de situatie rondom het coronavirus (COVID-19) invloed zal hebben op de implementatie. De implementatieperiode van beide percelen wordt daarom met 2 maanden verlengd. Voor perceel 1 geldt dan de volgende wijziging in de vraagspecificatie pagina 6, hoofdstuk 1.5.: "De implementatieperiode start op 1 juni 2020 en dient op 1 november 2020 voltooid te zijn." Alle overige bepalingen in hoofdstuk 1.5 blijven ongewijzigd. Voor perceel 2 geldt dan de volgende wijziging in de vraagspecificatie pagina 4, laatste alinea: "Voor de goede orde: alle nieuwe aanvragen gaan per 1 september naar de nieuwe leverancier". Alle overige bepalingen in de genoemde passage blijven ongewijzigd.	P1/P2
31	Planning	Mocht het zo zijn dat door de ontwikkelingen omtrent het Coronavirus de planning van de aanbesteding verandert, dan vragen wij u niet te wachten tot 2 april met ons daarover te informeren.	Waarvan kennis genomen.	P1/P2
32	Huidige opdrachtnemer Perceel 2	Welke partij is de huidige opdrachtnemer voor de dienstverlening in perceel 2?	De huidige dienstverlener is "Even Werkt"	P2

33	Huidige opdrachtnemer Perceel 1	Welke partij is de huidige opdrachtnemer voor de dienstverlening in perceel 1?	De huidige dienstverlener is "Aethon Publica"	P1
34	Proces aanvraag (2)	Vraagspecificatie perceel 2, eis 2.2 en 2.3. Vraag: met wie stemmen wij af bij aanvragen? Met de teammanager of heeft ook HR een rol in dit proces?	In eerste instantie wordt met coördinator, verantwoordelijk voor het onderdeel waarvoor de uitvraag is gedaan, afgestemd. Teammanager is op achterhand beschikbaar, HR vervult hierin geen rol.	P2
35	In huis werken (2)	Vraagspecificatie perceel 2. Vraag: bestaat in het licht van eis 2.7 de mogelijkheid voor ons een deel van de tijd 'in huis' te werken?	Daar gaan wij vooralsnog niet vanuit. Mocht dit vanuit opdrachtnemer een wens zijn, dan kan dit worden onderzocht.	P2
36	Proces aanvraag	Vraagspecificatie perceel 1, eis 2.3. Vraag: met wie stemmen wij af bij aanvragen? Met de teammanager of heeft ook HR een rol in dit proces?	De planners van opdrachtgever zijn hiertoe gemandateerd. Indien nodig wordt de teammanager er bij betrokken.	P1
37	In huis werken	Vraagspecificatie perceel 1. Vraag: bestaat in het licht van eis 2.8 de mogelijkheid voor ons een deel van de tijd 'in huis' te werken?	Daar gaan wij vooralsnog niet vanuit. Mocht dit vanuit opdrachtnemer een wens zijn, dan kan dit worden onderzocht.	P1
38	Opsomming?	Aanbestedingsleidraad par. 3.1. Onder aan pagina 7 start de tekst met een opsomming. Er wordt echter maar één punt benoemd. Is hier misschien tekst weggefallen?	Er is geen tekst weggefallen. Dit is de volledige boodschap.	P1/P2
39	Team of team?	Aanbestedingsleidraad par. 1.3 (Context). U spreekt over het team Contactcenter maar ook over KPI's op teamniveau. Dit laatste suggereert dat er meerdere teams zijn. Vraag: hoeveel teams zijn er? Of is het één team met ook één teammanager?	Hier worden de KPI's bedoeld van het team Contactcenter, dat geleid wordt door één manager. Met het begrip 'teamniveau' willen wij aangeven dat deze KPI's het resultaat zijn van het hele team, waar het individu aan bijdraagt.	P1
40	prijzenblad contactcenter	Kunt u aangeven wat het gemiddeld uurloon is voor de functie Contactcentermedewerker waar rekening mee gehouden kan worden?	Wij verwijzen u hiervoor naar de salarischalen CAO Gemeenten. Wellicht ten overvloede merken wij op dat wij in onze uitvraag vragen om kandidaten aan te leveren op basis van een uniform uurtatief.	P1
41	prijzenblad	In de CAR-UWO cao geldt een Individueel keuzebudget (IKB). Kunt u bevestigen danwel ontkennen of in de kostprijs voor uitzendkrachten rekening gehouden moet worden met het volledige IKB óf alleen het vakantiegeld?	Voor inhuurmedewerkers geldt dat toepassing moet worden gegeven aan artikel 8 Waadi. Derhalve hoeft u in uw kostprijs geen rekening te houden met beloningselementen uit de CAO gemeenten zoals het IKB.	P1/P2
42	prijzenblad	Inschrijver is niet in de mogelijkheid om ABP pensioen te hanteren. Kunt u bevestigen dat Stipp pensioen ook gehanteerd mag worden.	Bij inzet van inhuurmedewerkers is er geen verplichting de ABP pensioenregeling toe te passen. De arbeidsvoorwaarden worden beheerst door artikel 8 Waadi en de bij opdrachtnemer toepasselijke Cao.	P1/P2
43	prijzenblad	Kunt u per functiegroep (Baliemedewerker, Senior medewerker en Specialist) aangeven wat het gemiddeld uurloon is waar rekening mee gehouden kan worden?	Wij verwijzen u hiervoor naar de salarischalen CAO Gemeenten. Wellicht ten overvloede merken wij op dat wij in onze uitvraag vragen om kandidaten aan te leveren op basis van een uniform uurtatief.	P2
44	Beschrijving onderwerp aanbesteding	Kunt u aangeven wat de verhouding fase A, B en C is van de huidige pool uitzendkrachten? Bent u voornemens om de huidige uitzendkrachten te migreren naar de gegunde partij?	De huidige leverancier heeft medewerking aan de migratie toegezegd en heeft aangegeven dat het mogelijk is om medewerkers vanuit de huidige flexpool mee te nemen naar een nieuwe partij. De verwachting is dat er inhuurmedewerkers meegaan. Hoeveel is nog niet bekend, de huidige inhuurmedewerkers hebben zelf de keuze om al dan niet over te stappen, wanneer het moment daar is. De huidige flexpool voor perceel 1 bestaat op dit moment (31-03-2020) uit 12 inhuurmedewerkers waarvan 7 in fase A en 5 in fase B.	P1
45	Aanbestedingsleidraad, art. 2.2	Het artikel geeft aan dat de gemeente Haallemmermeer het volgende zoekt: 'een leverancier die helpt in de transitiefase naar professioneel opdrachtgeverschap'. Op welke vlakken wil gemeente Haarlemmermeer haarzelf als opdrachtgever professionaliseren met behulp van leverancier?	Deze bepaling is per abuis in de stukken opgenomen en is niet van toepassing op deze opdracht. De gemeente heeft in het kader van deze opdracht geen specifieke doelen waar zij de hulp van Opdrachtnemer bij inroept, ten aanzien van een transitie naar professioneel opdrachtgeverschap.	P1/P2

46	Aanbestedingsleidraad, art. 2.1	Het artikel geeft o.a. aan: 'de behoefte aan flexibele arbeidskrachten blijft ongewijzigd'. Kan gemeente Haarlemmermeer aangeven in hoeverre zij tevreden is over de dienstverlening vanuit de huidige mantelpartijen? Zijn er aspecten aan de samenwerking die de gemeente graag anders ziet na de aanbesteding?	In de relatie met de huidige leverancier ligt niet de aanleiding tot deze aanbesteding. In de aangeleverde documenten is voldoende beschreven welke eisen aan de samenwerking worden gesteld. Deze zijn niet ingegeven door een veranderingswens.	P1/P2
47	Aanbestedingsleidraad, art. 6 sub o	Eventuele prijs- of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald. De overeenkomst maakt vervolgens enkel jaarlijkse indexering mogelijk. Graag ziet opdrachtnemer tevens de mogelijk om tussentijds het tarief aan te passen n.a.v. veranderde wet- en regelgeving en/of cao waardoor de loonkosten stijgen. Is deze aanpassing mogelijk?	Dit is in de uitzendbranche inderdaad niet gebruikelijk, maar wij hebben gekozen voor een 'flat rate' detacheringsfee, wat onverlet laat dat u de ABU/NBBU-CAO volgt. Aan u de opgave om vanuit uw context een dergelijke fee te bepalen. Dus: de CAO is voor ons geen argument om de tarieven aan te passen. Wet- en regelgeving kan dat wel zijn voor zover het wijzigingen betreft die niet tot het normale ondernemersrisico behoren, vergelijk de wijzigingen in de transitievergoedingen in het kader van de WAB. Overigens treden we dan in overleg met de leverancier, waarbij de leverancier volledige openbaarheid over kosten dient te geven. Geven wet- en regelgeving aanleiding tot aanpassing dan zal die onverwijld worden doorgevoerd.	P1/P2
48	Aanbestedingsleidraad, art. 4.2 (communicatie)	Is contact als gevolg van huidige samenwerking wél toegestaan gedurende het aanbestedingstraject?	Contact over lopende zaken vallend onder de huidige overeenkomst is toegestaan. Alle contact over de lopende aanbestedingsprocedure is enkel toegestaan op de door de aanbestedende dienst aangegeven momenten en via TenderNed, terug te vinden in de aanbestedingsleidraad onder planning en onder communicatie.	P1/P2
49	Aanbestedingsleidraad, art. 8.3 (technische bekwaamheid)	Referentieopdracht burgerzaken moet minimaal €200.000 aan jaaromzet genereren. Wat is de redenering achter deze gekozen omvang?	De geraamde waarde van deze overeenkomst is €300.000,- hetgeen zich vertaalt naar ongeveer 13.000 afgenomen uren. Met de referentie dient de opdrachtnemer aan te tonen dat u minimaal 60% van deze afname kan leveren. De 60% is conform de richtlijnen voor referentieopdrachten gesteld in de Gids Proportionaliteit. Bij herberekening blijkt echter dat de referentieopdracht dan minimaal €180.000,- aan jaaromzet moet genereren en niet €200.000,-. Dit bedrag wordt daarom bijgesteld.	P2
50	Aanbestedingsleidraad, art. 9.3 (gunningsprocedure)	Worden er 2 verduidelijkingsgesprekken gevoerd per perceel (dus 4 gesprekken in totaal)?	Er wordt voor zowel perceel 1, als perceel 2 met 2 partijen een verduidelijkingsgesprek gevoerd die conform de gunningsprocedure in aanmerking komen hiervoor. Dat komt dus neer op 1 gesprek per in aanmerking komende partij. 2 verduidelijkingsgesprekken per perceel.	P1/P2
51	Bijlage A1, art 2 onder 1.8	Wordt er een criterium gehanteerd voor het minimaal aantal op te lossen afmeldingen? Wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen afmeldingen de dag ervoor of op de dag zelf?	Nee op beide vragen, maar een niet opgeloste afmelding geldt als niet geleverde uitvraag en is daarmee van invloed op de in Bijlage 1A, Eis 3.5, gestelde KPI.	P1
52	Bijlage 1A, art. 2 onder 1.11	Is opdrachtgever ook voornemens medewerkers die nog studeren over te nemen bij de genoemde 700 uur?	Wij stellen de grens voor kosteloze overname bij van 700 uur naar 1040 uur.	P1
53	programma van eisen	A1 1.3 Wij attenderen u op het navolgende. Als uitzendbureau zijn we gehouden aan de CAO voor Uitzendkrachten te volgen. Op basis van de CAO voor Uitzendkrachten wordt de uitzendkracht t.a.v van de elementen van de inlenersbeloning beloond conform de beloningsregeling van de opdrachtgever. Zou u daar eis 1.3 op willen aanpassen.	De arbeidsvoorwaarden worden beheerst door artikel 8 Waadi en de bij opdrachtnemer toepasselijke Cao.	P1

54	programma van eisen	1.8 Als uitval gedurende de uitvoering van de werkzaamheden plaatsvindt dan gaan we er vanuit dat dat de Gemeente daarover ons per direct zal informeren. Is dat correct?	Nee, wij geven er de voorkeur aan dat de uitvallende inhuurmedewerker zowel opdrachtnemer als opdrachtgever informeert. In ieder geval opdrachtnemer, die dan contact opneemt met opdrachtgever of vervanging mogelijk is. Zie ook vraag 58 en het antwoord daarop.	P1
55	programma van eisen	1.12 Hiermee kunnen we instemmen voor zover het enkel verplichtingen betreft waarvoor we als opdrachtnemer verantwoordelijk zijn. Gaat u akkoord met deze aanvulling.	Deze eis moet u lezen in combinatie met artikel 23.6 van de algemene inkoopvoorwaarden. Daarnaast hebben wij uitdrukkelijk de bedoeling om geen arbeidsovereenkomst te doen ontstaan tussen Opdrachtgever en de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werknemer. Indien de ter beschikking stelling, in tegenstelling tot de bedoeling, wordt beoordeeld als zijnde een arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtgever en de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werknemer komt een eventuele door de fiscus opgelegde naheffing en boete en eventuele andere daaruit voortvloeiende kosten, zoals bijvoorbeeld een werkloosheidsuitkering, voor rekening van Opdrachtnemer.	P1
56	programma van eisen	2.3 Bij het delen van informatie wordt hierin de VOG genoemd. Bent u op de hoogte van het feit dat opdrachtnemer in het kader privacy wet- en regelgeving een VOG niet mag verstrekken aan de opdrachtgever tenzij er een wettelijke grondslag daarvoor is?	Ja, wij ontvangen graag een verklaring dat er recente VOG beschikbaar is.	P1/P2
57	programma van eisen	1.3 Wij attenderen u op het navolgende . Als uitzendbureau zijn we gehouden aan de CAO voor Uitzendkrachten te volgen. Op basis van de CAO voor Uitzendkrachten wordt de uitzendkracht t.a.v van de elementen van de inlenersbeloning beloond conform de beloningsregeling van de opdrachtgever. Zou u daar eis 1.3 op willen aanpassen.	In het programma van eisen is Eis 1.3 als volgt aangepast: "De arbeidsvoorwaarden worden beheerst door artikel 8 Waadi en de bij opdrachtnemer toepasselijke Cao".	P1/P2
58	programma van eisen	1.8 Als werkgever zullen we de inhuurkracht informeren over de wijze van ziekmelding en dat hij/ zij dit zowel bij de opdrachtgever en opdrachtnemer dient te doen. We kunnen de inhuurkracht er ook op aanspreken op het moment dat de inhuurkracht zich hieraan niet houdt. We kunnen er echter niet voor instaan dat de inhuurkracht dit ook daadwerkelijk doet. Bent u bereid om de eis hierop aan te passen?	Nee, in Eis 1.8 staat beschreven: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor directe actie bij uitval, om welke reden dan ook, van een ingeplande inhuur medewerker. Opdrachtnemer meldt de uitval meteen bij Opdrachtgever en onderneemt actie om vervanging te regelen. Als inhuurmedewerker zich hier niet aan houdt valt dit onder verantwoordelijkheid opdrachtnemer.	P1/P2
59	programma van eisen	1.10 Is onze aanname correct dat medewerkers van de Gemeente geen toeslag ontvangen gedurende werkuren tijdens regulier avondopenstelling?	Ja, dit klopt. Binnen dagvenster (ook: werkvenster); maandag t/m vrijdag 07:00-22:00 (zoals genoemd in Bijlage A1, Paragraaf 1.4), ontvangen zowel vaste medewerkers als inhuurmedewerkers geen toeslag voor het tijdstip waarop gewerkt wordt.	P1/P2
60	programma van eisen	1.13 Hiermee kunnen we instemmen voor zover het enkel verplichtingen betreft waarvoor we als opdrachtnemer verantwoordelijk zijn. Gaat u akkoord met deze aanvulling.	Deze eis moet u lezen in combinatie met artikel 23.6 van de algemene inkoopvoorwaarden. Daarnaast hebben wij uitdrukkelijk de bedoeling om geen arbeidsovereenkomst te doen ontstaan tussen Opdrachtgever en de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werknemer. Indien de ter beschikking stelling, in tegenstelling tot de bedoeling, wordt beoordeeld als zijnde een arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtgever en de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werknemer komt een eventuele door de fiscus opgelegde naheffing en boete en eventuele andere daaruit voortvloeiende kosten, zoals bijvoorbeeld een werkloosheidsuitkering, voor rekening van Opdrachtnemer.	P1/P2

61	Vraagspecificatie A2 Flexibele krachten Burgerzaken. Programma van eisen 1.2 blz. 5	Aan welke scholing/opleidingen en cursussen kan opdrachtnemer denken bij de (bij)scholing van kandidaten.	Deze staan voor iedere functie onder het kopje "kennis" beschreven.	P2
62	Bijlage F2 gunningcriteria burgerzaken plan van aanpak implementatie blz. 2.	Zijn er huidige werknemers/ kandidaten die meegaan in de transitie van nieuwe opdrachtnemer. Zo ja om hoeveel kandidaten gaat dit en van welke profielen zijn deze afkomstig.	Nee, voor de zomermaanden zijn echter met enkele ingehuurd medewerkers contracten gesloten die de ingangsdatum van het nieuwe contract overschrijden.	P2
63	Bijlage A1 vraagspecificatie contactcenter 1.5 Implementatie blz. 7.	Zijn er huidige werknemers/ kandidaten die meegaan in de transitie van nieuwe opdrachtnemer. Zo ja om hoeveel kandidaten gaat dit en van welke profielen zijn deze afkomstig.	De huidige leverancier heeft medewerking aan de migratie toegezegd en heeft aangegeven dat het mogelijk is om medewerkers vanuit de huidige flexpool mee te nemen naar een nieuwe partij. De verwachting is dat er inhuurmedewerkers meegaan. Hoeveel is nog niet bekend, de huidige inhuurmedewerkers hebben zelf de keuze om al dan niet over te stappen, wanneer het moment daar is. De huidige flexpool voor perceel 1 bestaat op dit moment (31-03-2020) uit 12 inhuurmedewerkers waarvan 7 in fase A en 5 in fase B.	P1
64	Bijlage A1 Vraagspecificatie Flexibele krachten	Hoe is het aannemen beleid kandidaten vanuit de opdrachtgever in praktijk op de verschillende profielen. Welke stappen worden er genomen van voorstel opdrachtnemer tot aan aanneme opdrachtgever.	Hierbij vinden wij het belangrijk te kunnen vertrouwen op de werving van opdrachtnemer. Wij gaan er vanuit dat de voorgestelde kandidaat voldoet aan de aspecten zoals genoemd in het functieprofiel in Bijlage A1, onder: Integriteit, Vaardigheden en gedrag, Kennis en ervaring, en ingewerkt kan worden conform Eis 4.0 in Bijlage A1. Opdrachtnemer stelt een kandidaat bij opdrachtgever voor via email of klantportaal met een korte impressie. Bij akkoord kan het inwerken meteen gepland worden.	P1
65	Algemene Voorwaarden - Artikel 12	Inschrijver verzoekt u invulling te geven aan het begrip redelijk. Kan inschrijver ervan uitgaan dat een redelijke termijn in ieder geval één maand zal bedragen?	Niet akkoord. In genoemd artikel 12 komt het woord 'redelijk' in relatie tot een termijn niet voor. Mocht u artikel 24 bedoelen dan kan de gemeente bij voorbaat geen concrete termijn noemen omdat dat afhankelijk is van de omstandigheden van het geval. Wat in het ene geval redelijk is hoeft in een ander geval dat niet te zijn.	P1/P2
66	Algemene Voorwaarden - Artikelen 17, 19 tot en met 21	Artikelen 17, 19 tot en met 21 hebben uitsluitend betrekking op het leveren van goederen, gezien de dienstverlening van Inschrijver vraagt zij u deze buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. Indien de situatie zich niet voordoet is het artikel niet van toepassing.	P1/P2
67	Algemene Voorwaarden - Artikel 14.6	Inschrijver verzoekt u toe te voegen aan artikel 14.5 dat de beperking per gebeurtenis én op jaarbasis geldt. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. Door de schade te beperken tot de bedragen genoemd in artikel 14.5 komt de gemeente de markt reeds tegemoet.	P1/P2
68	Algemene Voorwaarden - Artikel 14.3	U geeft aan dat het Inschrijver niet toegestaan wordt haar verzekeringen (in casu een wereldwijde polis) te wijzigen zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Dit artikel is onwenselijk en kan daarom niet geaccepteerd worden. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. In artikel 14 lid 3 Algemene Inkoopvoorwaarden 2015 met Annex gaat het om het wijzigen van het verzekerd bedrag en polisvoorwaarden 'ten nadele van de Gemeente'.	P1/P2
69	Algemene Voorwaarden - Artikel 14.1 en 14.7	Inschrijver is van mening dat een onbeperkte vrijwaring van Inschrijver voor aanspraken van derden niet acceptabel is en dat deze vrijwaring eveneens beperkt zou moeten zijn tot de waarde van de opdracht zoals genoemd in artikel 14.5 kunt u daarmee instemmen? Zo nee, kunt u onderbouwen waarom niet?	Akkoord.	P1/P2

70	Algemene Voorwaarden - Artikel 10.2	Kenmerkend voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten, is dat leiding en toezicht op het werk van uitzendkracht bij de opdrachtgever ligt. Dit kenmerk volgt rechtstreeks uit de wet (artikel 7:690 BW). De uitzendonderneming heeft derhalve geen invloed op de werkzaamheden en de omstandigheden waaronder deze worden verricht. Het is dan ook de opdrachtgever die verantwoordelijk is voor het werk en de werkomstandigheden alsmede de hulpmiddelen. De opdrachtgever wordt geacht de uitzendkracht net zo goed te instrueren, begeleiden en behandelen als zijn eigen werknemers. Zo is bijv. in de Arbeidsomstandighedenwet geregeld dat de opdrachtgever 'werkgever' van de uitzendkracht is in de zin van die wet. In het verlengde van deze verantwoordelijkheid is de opdrachtgever ook aansprakelijk als zich schade voordoet. Inschrijver heeft in deze alleen een informatieplicht. Erkent u dit en bent u bereid dit aan te passen?	Niet akkoord. U behoudt verantwoordelijkheid en zeggenschap door de betreffende uitzendkracht ter beschikking te stellen. Het gaat in deze bepaling over 'alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken - niet van de Gemeente afkomstige - materialen en uitrusting (waaronder gereedschappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen'. In andere gevallen is deze bepaling niet van toepassing.	P1/P2
71	Algemene Voorwaarden - Artikel 6	Artikel 6 is niet van toepassing op onze dienstverlening. Wij verzoek u dit artikel buiten toepassing te verklaren.	Niet akkoord. Indien de situatie zich niet voordoet is het artikel niet van toepassing.	P1/P2
72	Algemene Voorwaarden - Artikel 4.5	Inschrijver kan geen vrijwaring afgeven voor bestuurlijke boetes die op basis van de wet (bijvoorbeeld WAV) zelfstandig worden opgelegd aan de Gemeente, wij verzoeken u derhalve het laatste deel van artikel 4.5 buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, kunt u dan onderbouwen waarom u dit artikel wenst te handhaven?	Niet akkoord. Lid 5 van artikel 4 dient gelezen te worden in de context van het gehele artikel 4: Algemene verplichtingen Contractant. Dit betekent dat contract de gemeente moet vrijwaren indien Contractant zijn verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst niet nakomt en de gemeente in een bestuurlijke of strafrechtelijke boete krijgt die daarmee verband houdt.	P1/P2
73	Algemene Voorwaarden	Vraag: Inschrijver heeft kennisgenomen van uw voorwaarden. We hebben geconstateerd dat deze voorwaarden vrij algemeen zijn opgesteld en niet zijn toegeschreven naar de aard van de dienstverlening van een uitzendonderneming die gevraagde vormen van flexibele arbeid kan leveren. Vanwege het specifieke karakter van deze dienstverlening, namelijk het ter beschikking stellen van flexibel personeel naar een opdrachtgever om veelal onder diens leiding en toezicht te werken, zijn meer op maat gesneden bepalingen noodzakelijk om onduidelijkheden in de toekomst te voorkomen. Inschrijver is van mening dat de VGN algemene inkoopvoorwaarden met afwijking voor Haarlemmermeer en de Raamovereenkomst eerder afbreuk aan de duidelijkheid van de afspraken tussen partijen doen, dan dat dit juist duidelijkheid met zich meebrengt. Wij vinden het van belang om het karakter van de uitzenddienstverlening duidelijk te specificeren temeer omdat dit onvoldoende gebeurt in de VNG voorwaarden. Wij verzoeken wij u om aan te sluiten bij de Arvodi 2018 voorwaarden en de Arvodi raamovereenkomst model inhuur flexibele arbeidskrachten, genoemde relevante zaken zijn namelijk in deze documenten wel geborgd. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord.	P1/P2
74	Vraagspecificatie contact center 1.7 blz. 7. Ik verklaar	Op grond van de AVG is er geen grondslag voor de uitzendkracht een kopie van zijn ID aan de aanbestedende dienst te overleggen. Kunt u de eerste zin verwijderen uit deze verklaring? Zo nee, kunt u dan aangeven op welke grondslag u het bezit van het kopie ID-bewijs zal baseren?	In eis 1.7 is opgenomen dat opdrachtnemer in het bezit dient te zijn van een kopie legitimatie van de ingezette inhuurmedewerker. In deze eis wordt niet benoemd dat de kopie legitimatie aan opdrachtgever dient te worden overlegd.	P1
75	Integriteitsverklaring: perceel 1 en 2	Omgang bedrijfsmiddelen: Vraag: Inschrijver ontvangt graag de gedragscode en het ICT-protocol. Kunt u deze beschikbaar stellen bij publicatie van de NvI?	Deze worden beschikbaar gesteld en toegevoegd als bijlage K bij de nota van inlichtingen op TenderNed.	P1/P2
76	Raamovereenkomst Perceel 1/2 - artikel 12	Inschrijver gaat ervan uit dat aanpassingen in de raamovereenkomst alleen worden opgenomen indien beide partijen daartoe instemmen. Kunt u dat bevestigen?	Bevestigd.	P1/P2

77	Raamovereenkomst Perceel 1/2 - Vraag 3.3	Inschrijver trof geen opdracht brief aan bij de aanbestedingstukken, kunt u deze alsnog publiceren zodat inschrijver deze kan inzien. Zo is het nu niet duidelijk welke opzegtermijnen gehanteerd worden voor opdrachten. Inschrijver ontvangt graag een voorbeeld van de opdrachtbrief alsmede uw visie op de geldende opzegtermijnen voor lopende opdrachten.	In de raamovereenkomst is uitgewerkt welke onderdelen in de opdrachtbrief worden opgenomen. Wij leveren hiervoor een te gebruiken format aan. In deze opdrachtbrief is niet de opzegtermijn geregeld. Qua opzegtermijnen maken wij onderscheid tussen Contactcenter en Burgerzaken. Contactcenter: In geval van disfunctioneren kan een ingehuurdmedewerker worden opgezegd zonder inachtneming van een opzegtermijn. Uiteraard zal hier pas toe over worden gegaan nadat het gesprek is gevoerd met de ingehuurde medewerker over zijn verbeterpunten en wanneer naar redelijkheid niet meer van opdrachtgever kan worden verwacht dat wij de medewerker blijven inhuren. Ook wanneer een inhuurmedewerker in diens inwerkperiode onvoldoende vorderingen maakt, en er in overleg met opdrachtnemer onvoldoende vertrouwen is dat deze medewerker binnen redelijke termijn op gewenst niveau komt, stopt het inwerken van de medewerker en wordt deze niet meer ingezet in de pool voor opdrachtgever. Wij verwachten van opdrachtnemer dat deze een pool voor opdrachtgever beheert die steeds een optimale omvang heeft om de benodigde uren bij opdrachtgever in te vullen, binnen de bandbreedte zoals genoemd in Bijlage A1, Paragraaf 1.4. Hiermee zal verder geen sprake zijn van opzegging van inhuurmedewerkers door opdrachtgever. Burgerzaken: In geval van disfunctioneren kan een ingehuurdmedewerker worden opgezegd zonder inachtneming van een opzegtermijn. Uiteraard zal hier pas toe over worden gegaan nadat het gesprek is gevoerd met de ingehuurdmedewerker over zijn	P1/P2
78	Raamovereenkomst Perceel 1/2- Vraag artikel 2:	Inschrijver gaat er van uit dat alle wijzigingen die voortvloeien uit de NvI zullen worden doorgevoerd in de Raamovereenkomst? Kunt u dat bevestigen?	Ja. Dat klopt.	P1/P2
79	Aanbestedingsleidraad-paragraaf 8.3 op pagina 14	In paragraaf 8.3 op pagina 14 staat: "Kerncompetentie 2: • Inzet van flexibele krachten in de functie van medewerker klantcontact bij een Nederlandse (semi-)overheidsorganisatie die na een korte inwerkperiode in staat zijn zelfstandig een breed scala aan vragen af te handelen." Vraag: Kunt u een voorbeeld geven dergelijke vragen ter illustratie?	Welke vragen er worden gesteld in het klantcontact hangt helemaal af van de betreffende organisatie. Over het algemeen betreft het algemene informatie over producten en diensten, aanvragen, en statusinformatie of klachten over lopende aanvragen/ processen.	P1
80	Aanbestedingsleidraad-paragraaf 8.3 op pagina 13	In paragraaf 8.3 op pagina 13 staat: "Uit de beschrijving moet duidelijk blijken dat inschrijver over de gevraagde relevante ervaring beschikt. Derhalve dient inschrijver het formulier volledig in te vullen en een duidelijke omschrijving te geven van de referentieopdracht." Vraag: Kunt u toelichten wat een duidelijke omschrijving van een referentieopdracht voor u inhoudt? Wat dient die duidelijke referentieomschrijving minimaal te bevatten?	Wij verwijzen u naar bijlage C; Model referentie opdracht. In dit document staat aangegeven welke informatie de gemeente van u verlangt betreffende de referentie. U dient dit formulier daarom te gebruiken en volledig in te vullen voor het beschrijven van de referentie opdracht. Het doel van de referentieopdracht is het beoordelen van uw technische bekwaamheid. U kunt de S.M.A.R.T. methode gebruiken als kapstok.	P1/P2

81	Paragraaf 3 Planning aanbesteding- Algemeen	Gezien de recentelijke ontwikkeling omtrent Corona is het niet mogelijk intern fysieke ontmoetingen te organiseren. Tevens zijn relevante referenten minder in staat te reageren op onze aanvragen. Deze ontwikkelingen hebben invloed op de gevraagde stukken vanuit opdrachtnemer naar opdrachtgever. Ziet u mogelijkheid de planning aan te passen/ te verruimen om opdrachtnemer meer tijd te gunnen. Worden de verduidelijkingsgesprekken ook verlaet vanwege de getroffen maatregelen tegen het coronavirus? Of vinden die dan plaats via skype?	Wij beseffen ons dat de huidige ontwikkelingen rondom het coronavirus (COVID-19) de dagelijkse processen binnen alle organisaties verstoort. Voor de gemeente is het echter van belang dat de aanbestedingsprocedure is afgerond vóór 1 juni 2020 en voorts nog lijkt dit haalbaar, mede dankzij de beschikbaarheid van alternatieve (digitale) communicatiemethoden. Na uitvoerig intern overleg zijn wij daarom tot het besluit gekomen de planning niet te verruimen. Wat betreft de referenten willen wij erop wijzen dat wij van u bij inschrijving het door u ingevulde formulier “model verklaring referentieopdracht” , bijlage C wensen te ontvangen. Een tevredenheidsverklaring kan, zoals aangegeven in de aanbestedingsleidraad, worden opgevraagd door de gemeente. Dit gebeurt indien de gemeente dat wenst. De verduidelijkingsgesprekken worden gevoerd via Skype. De aanbieders die in aanmerking komen voor het verduidelijkingsgesprek worden tijdig geïnformeerd over de praktische zaken aangaande dit gesprek. Zie ook het antwoord op vraag 30.	P1/P2
82	Vraagspecificatie Burgerzaken 2.11 blz. 7	Kun u aangeven wat u verstaat onder directe actie? Inschrijver gaat ervan uit dat overeengekomen opzegtermijnen voor opdrachten hiervoor gehanteerd worden en dat van directe opzegging geen sprake kan zijn. Kunt u dit bevestigen?	Nee, hier stemmen wij niet mee in.	P2
83	Vraagspecificatie Eisen aan de opdrachtnemer 1.10 blz. 7	De opdrachtgever geeft aan dat het uurtarief inclusief alle mogelijke onkosten en kosten zijn en exclusief BTW. Opdrachtnemer zijn uurtarief is inclusief alle wettelijke en sociale kosten. Echter reiskosten worden bij voorkeur door gefactureerd netto netto. Daar deze kosten niet van tevoren zijn in te schatten. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, kunt u aangeven waarom niet.	Daarmee gaan wij niet akkoord. Wij hanteren een all-in tarief inclusief alle kosten. Overigens wijzen wij u erop dat de minimale duur van een dienst drie uur bedraagt, en dat er aan ervaren inhuurmedewerkers de mogelijkheid geboden kan worden diensten vanuit huis te werken.	P1/P2
84	Vraagspecificatie Eisen aan de opdrachtnemer 1.10 blz. 7	De opdrachtgever is gerechtigd de inhuur medewerker na 700 inzet bij de opdrachtgever in dienst te nemen zonder dat opdrachtgever hiervoor een vergoeding verschuldigd is aan opdrachtnemer. Dit is een aangepaste regeling dan de ‘normale’ kosteloze overname uren. Heeft opdrachtgever hiermee ook gedacht aan de overname kosten voor de gemaakte 700 uur.	Wij stellen de grens voor kosteloze overname bij van 700 uur naar 1040 uur.	P1
85	Vraagspecificatie Eisen aan de opdrachtnemer 1.2 blz. 6	Hoe vaak komt het voor dat de inwerkperiode periode kandidaat verlengd dient te worden met als gevolg een voortgang van de 70% tarief regel.	Naar schatting bij één op zes kandidaten. Dat een kandidaat de inwerkperiode voortijdig verlaat wegens onvoldoende geschiktheid kwam naar schatting in 2019 bij één op vier kandidaten voor. De schade hiervan is ook voor opdrachtgever groot. Zie ook het antwoord op vraag 5; de gewenste betrokkenheid van Opdrachtnemer bij de wervingen selectie van de juiste kandidaat.	P1
86	Vraagspecificatie Eisen aan de opdrachtnemer 1.2 blz. 6	Het te nemen risico van niet productiviteit is voor opdrachtnemer een zeer groot financieel risico. Zeker omdat niet direct duidelijk is wat er met niet productief/zelfstandigheid bedoeld wordt. Op basis van welke criteria bestempelt u iemand als niet productief en wie toetst deze criteria.	Met productief bedoelen wij dat de kandidaat in staat is om het werk zonder continue en direct toezicht (meekijken / meeluisteren door opleider) uit te voeren. Het moment dat de kandidaat productief/ zelfstandig is wordt door de opleiders in samenspraak met de teammanager bepaald aan de hand van de vorderingen van de kandidaat, zoals bijgehouden in het inwerkplan van deze kandidaat.	P1

87	Vraagspecificatie Eisen aan de opdrachtnemer 1.2 blz. 6	Kunt u aangeven welke van genoemde periode(n) worden beschouwd als niet-productieve uren en dus slechts betaald worden voor 70%?	Dit betreft de periode van het moment dat de kandidaat op de locatie van werkgever start en niet meetelt op de bezetting, tot het moment dat deze in staat is om zelfstandig (waar regelmatig hulp vragen aan collega's bijhoort) de functie uit te voeren en deze dan ook wordt ingepland op de bezetting. Wij gaan hierbij uit van een periode van 7 werkdagen, maar hoe meer ervaring een kandidaat meebrengt, hoe minder tijd het inwerken in beslag neemt en hoe eerder wij de kandidaat als productief kunnen melden bij opdrachtnemer.	P1
88	Vraagspecificatie Contact center 1.5 implementatie blz.7	Kunt u aangeven wat u bedoelt met uitfasering? Kan dit met zich meebrengen dat de nieuwe leverancier lopende uitzendkrachten dient over te nemen van de zittende partij? Dit zal onder de nieuwe wetgeving kwalificeren als payrollrolling. Of zullen lopende opdrachten worden uitgediend bij de huidige leverancier en zal geen sprake zijn van overname van lopende uitzendkrachten?	In de uitfasering van de huidige overeenkomst zal inderdaad sprake zijn van het overnemen van zittende inhuurmedewerker(s) door een nieuwe leverancier. Wij gaan niet mee in uw stelling over 'payrollrolling'.	P1
89	Aanbestedingsleidraad	U geeft hier in 2.2 aan dat er sprake kan zijn van ad hoc aanvragen binnen 48 uur. Kunt u aangeven hoe zich dit verhoudt tot 3.2 PvE perceel 1 waarin u aangeeft dat een aanvraag ad hoc binnen 4 dagen is?	Met ad hoc bedoelen wij inderdaad de 4 dagen, zoals genoemd in PvE 3.2, perceel 1. De genoemde termijn in de Aanbestedingsleidraad (48 uur) is onjuist en wordt vervangen door de gestelde 4 dagen.	P1
90	Vraagspecificatie perceel 2 - algemeen	De omschrijving van de dienstverlening in perceel 2 lijkt erop alsof deze is toegespitst op het detacheren van inhuurkrachten vanuit een reeds ingewerkte pool van medewerkers Burgerzaken. Als uitzendbureau werven en selecteren wij kandidaten op maat voor een gemeente, hetgeen ervoor zorgt dat een regelmatige inzet van inhuurkrachten een vereiste is voor het kunnen vormen van een pool met ervaren medewerkers. Kunt u aangeven of dit voor u een werkbare situatie is?	Voor de gemeente is het van belang dat personeel met de vereiste kennis wordt ingezet om de hoog in het vaandel staande kwaliteit te borgen. Als dit de maat van het bureau is dan is dit een werkbare situatie.	P2
91	Bijlage A2, Vraagspecificatie Burgerzaken, artikel 1.11 p6	In de huidige arbeidsmarkt zijn veel wervingsinspanningen nodig om de juiste kandidaten uit energie steken in de opleiding, binding en begeleiding vade markt te halen. Belangrijker is nog dat wij veel tijd en n onze uitzendkrachten om ervoor te zorgen dat zij voor ons, en dus voor gemeente Haarlemmermeer, blijven werken. Een kosteloze overnametermijn van 700 uur is niet toereikend om dat mogelijk te maken. Kosteloos overnemen kan na 1.040 uur. Wilt u een uitzendkracht voor 1.040 uur overnemen, dan factureren wij het margebedrag over de resterende uren. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 4.	P2
92	Bijlage A1, Vraagspecificatie Flexibele krachten Klantcontact, artikel 1.3 p4	U geeft aan dat de vaste medewerkers Contactcenter naast de beschreven basistaak ook andere taken uitvoeren en daarom qua beloning in salarisschaal 7 zijn ingedeeld. Inhuurmedewerkers voeren alleen de beschreven basistaak uit en worden beloond in overeenstemming met salarisschaal 6. Kunt u aangeven wanneer een inhuurkracht kan doorgroeien naar schaal 7? Dit om ongelijke beloning tussen vast en flex te voorkomen en om doorgroeiperspectief aan de inhuurkrachten te kunnen bieden. Dit laatste zorgt voor een goede binding van de pool.	Er is geen sprake van ongelijke beloning omdat de taakinhoud niet gelijk is. Wij hebben een flexpool nodig op de taak telefonie, waarvoor kenmerkend is dat deze continue voldoende bezet moet zijn (tijdens openingstijden) en waarbij de fluctuaties in aanbod opgevangen moeten kunnen worden. De overige taken worden ingepland op bepaalde momenten voor bepaalde medewerkers en passen daarmee beter bij medewerkers met een vast rooster en een langduriger binding dan bij een flexpoolmedewerker.	P1
93	Bijlage F2, Gunningscriteria, criterium A2	In eis 2.3 vraagspecificatie flexibele arbeid Klantcontact geeft u aan dat inschrijver bij voorkeur over een interactief webbased portal beschikt, maar dat aanvragen en facturatie ook per e-mail mogen. Bij Gunningscriterium A2 vraagt u naar een 'Beschrijving afhandeling aanvraagprocedures, inclusief de digitale omgeving en het verstrekken van opdrachten'. Mag inschrijver ervan uitgaan dat zodra afhandeling van aanvragen en facturen per e-mail gaat dat dit niet direct tot een lagere beoordeling leidt? Hoe borgt u dit?	Wij gaan er vanuit dat, wanneer wij stellen dat we de voorkeur geven zoveel mogelijk via een webbased klantportaal te werken, wij daar ook naar mogen waarderen. Door aan te geven dat het ook anders mag, maken we duidelijk dat we open staan voor alternatieven. De waardering hangt vervolgens ook af van uw argumenten voor de gekozen werkwijze.	P2

94	Bijlage F1, Gunningscriteria, criterium A2	In eis 2.3 vraagspecificatie flexibele arbeid Klantcontact geeft u aan dat inschrijver bij voorkeur over een interactief webbased portal beschikt, maar dat aanvragen en facturatie ook per e-mail mogen. Bij Gunningscriterium A2 vraagt u naar een 'Beschrijving afhandeling aanvraagprocedures, inclusief de digitale omgeving en het verstrekken van opdrachten'. Mag inschrijver ervan uitgaan dat zodra afhandeling van aanvragen en facturen per e-mail gaat dat dit niet direct tot een lagere beoordeling leidt? Hoe borgt u dit?	Zie het antwoord op vraag 93.	P1
95	Bijlage A1, Vraagspecificatie Flexibele krachten Klantcontact, artikel 2.3 p8	Wij beschikken niet over een volledig geïntegreerd digitaal klantportal. Uw aanvragen kunt u naar ons mailen, kandidaten stellen wij per mail aan u voor. Na start van de opdracht verloopt de urenverwerking digitaal. Ook kunt u onze managementrapportages digitaal inzien. De facturatie verloopt per e-mail. Interpretieren wij eis 2.3 goed daar waar het gaat om het bij voorkeur over een interactief webbased portal te beschikken?	Ja; uitgaande van wat u beschrijft interpreteert u Eis 2.3 goed en informeert u hierbij ons hierbij over wat u wat wel en wat u niet via het digitaal klantportaal laat lopen.	P1
96	Prijzenblad	Meer gedifferentieerde opbouw van het prijzenblad, zodat inschrijvers goed in de gelegenheid zijn om aan te geven hoe zij de kostprijs voor bijvoorbeeld de verschillende fases opbouwen en hoe zij omgaan met de reserveringen van bijvoorbeeld de transitievergoeding in de kostprijs. Dit maakt het voor opdrachtgever mogelijk om partijen op basis van pricing op een transparante manier met elkaar te vergelijken.	Waarvan kennis genomen.	P1/P2
97	Bijlage H1 Raamovereenkomst - artikel 8	In artikel 8 geeft u aan dat u rechten en verplichtingen niet zonder schriftelijke toestemming aan een andere partij kunnen worden overgedragen. Doelt opdrachtgever hiermee ook op de reguliere financiële afhandeling – de facturiestroom – tussen inschrijver en opdrachtgever? Is opdrachtgever er vanuit dat standpunt mee akkoord dat de facturatie van inschrijver via een derde partij verloopt?	Het is voor de gemeente van belang dat de kwaliteit van de diensten en producten in alle opzichten blijft gewaarborgd en gegarandeerd, een en ander onder onverkorte handhaving van betrokkenheid en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de uitvoering conform artikel 8. Wij zien daarin geen direct verband met de reguliere financiële afhandeling. Zolang artikel 6 in de overeenkomst in acht genomen wordt, hebben wij er geen bezwaar tegen dat de facturatie via een derde partij loopt.	P1
98	Bijlage H2 Raamovereenkomst, artikel 8	In artikel 8 geeft u aan dat u rechten en verplichtingen niet zonder schriftelijke toestemming aan een andere partij kunnen worden overgedragen. Doelt opdrachtgever hiermee ook op de reguliere financiële afhandeling – de facturiestroom – tussen inschrijver en opdrachtgever? Is opdrachtgever er vanuit dat standpunt mee akkoord dat de facturatie van inschrijver via een derde partij verloopt?	Het is voor de gemeente van belang dat de kwaliteit van de diensten en producten in alle opzichten blijft gewaarborgd en gegarandeerd, een en ander onder onverkorte handhaving van betrokkenheid en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de uitvoering conform artikel 8. Wij zien daarin geen direct verband met de reguliere financiële afhandeling. Zolang artikel 6 in de overeenkomst in acht genomen wordt, hebben wij er geen bezwaar tegen dat de facturatie via een derde partij loopt.	P2
99	Vraagspecificatie perceel 2 - eis 2.9	Doelt Opdrachtgever bij het aanbieden van 'vervanging binnen 3 werkdagen' op het aanleveren van een geschikt CV binnen deze periode? Indien dit niet het geval is, graag uw toelichting.	Bij nader inzien is een termijn van 5 dagen acceptabel.	P2
100	Vraagspecificatie perceel 2 - eis 2.3	In de huidige arbeidsmarkt zijn veel kandidaten aan het werk. De eis om binnen 5 werkdagen na een kennismakingsgesprek de medewerker te kunnen laten starten, zoals hier wordt aangegeven, is daarom niet realistisch. Is opdrachtgever bereid deze aan te passen?	In principe niet. De vraag is ingegeven door problemen in de bezetting en dat vraagt om snelle inzet.	P2
101	F1, gunningscriterium B	Kan opdrachtgever het onderscheid aangeven tussen subvraag 2 en subvraag 4? In beide gevallen gaat het om het aanvullen van de pool met nieuwe medewerkers?	Daar waar bij subvraag 2 uitgegaan wordt van een aanvulling die min of meer te voorzien is, is er bij subvraag 4 meer sprake van een onvoorziene situatie.	P1

102	Bijlage F1, en F2, gunningscriterium 1	Is het inschrijver toegestaan om bijlagen buiten de gegeven 3 A4 aan te leveren voor de volgende onderdelen: - implementatieplan - managementrapportage	Wij staan een voorbeeld managementrapportage als bijlage toe.	P1/P2
103	Bijlage F1, en F2, pagina 1	Bij gunningscriterium A geeft opdrachtgever de inschrijvers 3 A4 om de beantwoording in uit te werken. Om de beantwoording goed te kunnen onderbouwen en op alle subvragen inhoudelijk antwoord te kunnen geven, vraagt inschrijver om de aantal pagina's voor beantwoording te verhogen naar 4. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, wij houden vast aan de aangegeven omvang van beantwoording. Wel wordt, los hiervan, ruimte geboden om een voorbeeld van de managementrapportage toe te voegen als bijlage, zie het antwoord op vraag 102.	P1/P2
104	Bijlage A2 - Eis 1.2	Kunt u voorbeelden aangeven wat de huidige partij in het verleden heeft gedaan voor dit soort trainingen en met welke frequentie de inschrijver rekening dient te houden?	Nee.	P2
105	Bijlage vraagspecificatie A2 - Pagina 4	Is bij de implementatie ook sprake van migratie van de latende partij? Zo ja, kunt u aangeven wat de omvang van is, kijkend naar aantal flexkrachten, fases van de flexkrachten en aantal contracten?	Nee, voor de zomermaanden zijn echter met enkele ingehuurd medewerkers contracten gesloten die de ingangsdatum van het nieuwe contract overschrijden.	P2
106	Bijlage A1 Pag. 6 Implementatie	Is bij de implementatie ook sprake van migratie van de latende partij? Zo ja, kunt u aangeven wat de omvang van is, kijkend naar aantal flexkrachten, fases van de flexkrachten en aantal contracten?	De huidige leverancier heeft medewerking aan de migratie toegezegd en heeft aangegeven dat het mogelijk is om medewerkers vanuit de huidige flexpool mee te nemen naar een nieuwe partij. De verwachting is dat er inhuurmedewerkers meegaan. Hoeveel is nog niet bekend, de huidige inhuurmedewerkers hebben zelf de keuze om al dan niet over te stappen, wanneer het moment daar is. De huidige flexpool voor perceel 1 bestaat op dit moment (31-03-2020) uit 12 inhuurmedewerkers waarvan 7 in fase A en 5 in fase B.	P1
107	Bijlage A1 - vraagspecificatie - Pag. 4	U verwacht een daling van het aantal uren in 2020. Kunt u aangeven wat hier de reden voor is? En wat zijn de verwachtingen voor de opvolgende jaren?	De reden daarvan is voldoende beschreven in de betreffende tekst. Wij kunnen geen prognoses geven voor komende jaren. Om dit te illustreren kunnen we aangeven dat de inzet van de flexpool Q1 dit jaar (2020) door omstandigheden significant hoger is dan voorzien en voorafgaande jaren.	P1
108	Bijlage A2 Artikel 1,4, pagina 4	Opdrachtgever geeft aan dat 'wordt verwacht dat inzetbaarheid op korte termijn en voor een beperkte periode (bijv. t.t.v. verzuim door ziekte) mogelijk is op alle servicelocaties.' Kan opdrachtgever bovenstaande toelichten? Inschrijver stelt kandidaten beschikbaar, die intern worden opgeleid. Aannee van inschrijver daarbij is dat deze kandidaten voor langere termijn bij opdrachtgever aan de slag gaan, ook gezien de inwerktermijn van nieuwe medewerkers. Hoe ziet u bovenstaande artikel in de praktijk?	Hier wordt bedoeld dat bij inzet van een inhuurkracht het contract niet wordt aangegaan met een vaste werklocatie in het achterhoofd. Flexibiliteit wordt verwacht naar inzet op die locatie waar de nood het hoogst is.	P2
109	Aanbestedingsleidraad, Geraamde opdrachtwaarde Perceel 2 pag 6.	Kunt u voor perceel 2 aangeven wat de urenverwachting voor komende jaren is? En kunt u aangeven hoe deze urenverdeling wekelijks is opgebouwd? Kunt u voor perceel 2 ook aangeven wat de structurele inzet van kandidaten op weekbasis is?	Verwezen wordt naar wat hierover is geschreven op pagina's 3 en 4 van de Vraagspecificatie. Weekspecificatie is lastiger te geven, omdat dit kan variëren. In de vakantieperiodes is de gemiddelde vraag naar bijstand bijv. groter dan in periodes daarna.	P2
110	Bijlage H1 Raamovereenkomst artikel 5 lid 1	Prijzen zijn all-in prijzen. Houdt dit in dat eventuele reiskosten tevens in het tarief opgenomen dient te zijn of mag dit apart worden gefactureerd?	Daarmee gaan wij niet akkoord. Wij hanteren een all-in tarief inclusief alle kosten. Overigens wijzen wij u erop dat de minimale duur van een dienst drie uur bedraagt, en dat er aan ervaren inhuurmedewerkers de mogelijkheid geboden kan worden diensten vanuit huis te werken.	P1
111	Bijlage H1 Raam OVK	In art. 6 wordt niet gesproken over een facturatietermijn. Mag inschrijver er vanuit gaan dat 4-wekelijkse facturatie akkoord is?	Ja, dat is akkoord.	P1

112	Bijlage H2	In art. 6 wordt gesproken over maandfacturatie. In de uitzendbranche is, in verband met de wekelijkse verloning van uitzendkrachten, een 4 wekelijkse facturatie gangbaar. Is opdrachtgever bereid om akkoord te gaan met 4-wekelijkse facturatie?	Ja, dat is akkoord.	P2
113	Bijlage A1- Vraagspecificatie contactcenter - algemene eisen opdracht 4.0	Vallen de uren binnen de opleiding onder normale arbeidsuren?	Nee, de inwerkperiode betaalt niet uit normale arbeidsuren. Gedurende deze periode is de inhuurmedewerker niet productief. Zie ook de antwoorden op vragen 5 en 86.	P1
114	Bijlage A1 - PvE 10.1	Met ingang van de wab hebben wij in fase A te maken met garantie uren die uitbetaald moeten worden wanneer dit niet behaald wordt. Bij oproepovereenkomsten is hier sprake van wanneer de planning binnen 4 dagen wordt gewijzigd en wanneer er garantie uren zijn gegarandeerd (geen oproep), als er onvoldoende arbeidsuren worden aangeboden. Opdrachtnemer zal deze uren moeten door factureren wanneer het te wijten is aan opdrachtgever, gaan opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie als antwoord Vraagspecificatie A1, Paragraaf 1.4: 'Opdrachtgever annuleert geen toegezegde invulling van aanvragen, vier dagen of korter voor levering'.	P1
115	Alg inkoop voorwaarden Art 23.4	Wanneer het personeel van contractant langer dan 26 weken werkzaam is, heeft contractant te maken met opzegtermijnen volgens de wet en cao. Is opdrachtgever bereid deze opzegtermijnen in acht te nemen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 77.	P1/P2
116	Alg inkoop voorwaarden Art 22.2	Opdrachtgever heeft leiding en toezicht op de werkvloer, hierdoor kan opdrachtnemer niet de volledige verantwoordelijkheid dragen voor het personeel van contractant. Is opdrachtgever bereid dit artikel aan te passen?	Nee, u behoudt verantwoordelijkheid en zeggenschap door de betreffende medewerker ter beschikking te stellen. We verwachten van u vrijwaring voor schade van derden als gevolg van onzorgvuldig dan wel onrechtmatig handelen van de door u beschikbaar gestelde medewerker. Derden zullen de gemeente op grond van artikel 6:170 BW aanspreken. Bij onzorgvuldig of onrechtmatig handelen van de beschikbaar gestelde medewerker zullen wij de schade op u verhalen.	P1/P2
117	Raamovereenkomst Perceel 2, burgerzaken artikel 5	Wijzigingen kunnen nu enkel worden doorgevoerd o.b.v. het maandindexcijfer CPI. Inschrijver kan echter ook geconfronteerd worden met hogere kosten als gevolg van caowijzigingen/wetswijzigingen. Bent u bereid om opdrachtnemer ook in die situatie de mogelijkheid te bieden haar prijzen aan te passen?	Wij hebben gekozen voor een 'flat rate' detacheringsfee, wat onverlet laat dat u de ABU/NBBU-CAO volgt. Aan u de opgave om vanuit uw context een dergelijke fee te bepalen. Dus: de CAO is voor ons geen argument om de tarieven aan te passen. Wet- en regelgeving kan dat wel zijn voor zover het wijzigingen betreft die niet tot het normale ondernemersrisico behoren, vergelijk de wijzigingen in de transitievergoedingen in het kader van de WAB. Overigens treden we dan in overleg met de leverancier, waarbij de leverancier volledige openbaarheid over kosten dient te geven.	P2
118	Raamovereenkomst Perceel 2 burgerzaken artikel 2 lid 2	Hier staat opgenomen: "Voor zover echter de kwaliteit van het aangeboden uitgaat boven hetgeen in vraagspecificatie is geëist, prevaleert de Inschrijving." Kunt u toelichten wat hiermee bedoeld wordt?	Ter illustratie: Eis 3.6 in het PvE luidt: "De levering (het aantal ingezette uren inhuur medewerkers) is over iedere kalendermaand minimaal 90% van de uitvraag (het aantal door opdrachtgever aangevraagde uren voor inhuur medewerkers)." Mocht u aangeven in uw offerte dat u in plaats van de vereiste 90%, bijvoorbeeld 95% garandeert. Dan wordt de aangeboden 95% het uitgangspunt voor de uitvoering van de opdracht.	P2
119	Raamovereenkomst Perceel 1, contactcenter artikel 5	Wijzigingen kunnen nu enkel worden doorgevoerd o.b.v. het maandindexcijfer CPI. Inschrijver kan echter ook geconfronteerd worden met hogere kosten als gevolg van cao-wijzigingen/ wetswijzigingen. Bent u bereid om opdrachtnemer ook in die situatie de mogelijkheid te bieden haar prijzen aan te passen?	Wij hebben gekozen voor een 'flat rate' detacheringsfee, wat onverlet laat dat u de ABU/NBBU-CAO volgt. Aan u de opgave om vanuit uw context een dergelijke fee te bepalen. Dus: de CAO is voor ons geen argument om de tarieven aan te passen. Wet- en regelgeving kan dat wel zijn voor zover het wijzigingen betreft die niet tot het normale ondernemersrisico behoren, vergelijk de wijzigingen in de transitievergoedingen in het kader van de WAB. Overigens treden we dan in overleg met de leverancier, waarbij de leverancier volledige openbaarheid over kosten dient te geven.	P1

120	Raamovereenkomst Perceel 1 contactcenter artikel 2 lid 2	Hier staat opgenomen: "Voor zover echter de kwaliteit van het aangeboden uitgaat boven hetgeen in vraagspecificatie is geëist, prevaleert de Inschrijving." Kunt u toelichten wat hiermee bedoeld wordt?	Zie het antwoord op vraag 118. Voor perceel 1 staat er een soortgelijke eis in het PvE (eis 3.5).	P1
121	Inkoopvoorwaarden Artikel 25.3 Ontbinding	in artikel 25.3 staat nu opgenomen dat Contractant de verrichte onverschuldigde betalingen terug dient te betalen aan de Gemeente vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald. De wettelijke handelsrente is op grond van artikel 6:119a BW verschuldigd over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening van een geldsom in verzuim is. Als een geldsom te goeder trouw is aangenomen, dan dient de ontvanger in gebreke gesteld te worden om in verzuim te zijn en is de wettelijke handelsrente vanaf de datum van het verzuim verschuldigd. Wij verzoeken u dan ook de laatste zin van artikel 25.3 als volgt te wijzigen: "Eventuele aan de Contractant verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt de Contractant terug aan de Gemeente, vermeerderd met wettelijke handelsrente vanaf de dag waarop Contractant met de voldoening in verzuim is." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Niet akkoord. Gezien artikel 25 lid 3 enkel betrekking heeft op de in lid 1 bedoelde gevallen acht de gemeente het een redelijke bepaling.	P1/P2
122	Inkoopvoorwaarden Artikel 25.1 Ontbinding	In artikel 25.1 zijn een aantal situaties genoemd waarin partijen de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling mogen ontbinden. Omdat het wijzigen van de zeggenschap bij Partijen (derde bullet) niet mee hoeft te brengen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst niet nagekomen kunnen worden, verzoeken wij deze situatie te schrappen. Hetzelfde geldt voor de situatie waarin sprake is van een fusie, splitsing of een overdracht van (een deel van) het bedrijf (vijfde bullet). Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Niet akkoord. De gemeente is ook gebonden aan aanbestedingswetgeving, waardoor het kan voorkomen dat de gemeente genoodzaakt is om de overeenkomst te ontbinden.	P1/P2
123	Inkoopvoorwaarden Artikel 24.1 Opzegging	Dit artikel geeft de Gemeente de mogelijkheid het contract op te zeggen met in achtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Wij menen dat de mogelijkheid om de Overeenkomst op te zeggen – net als de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden (artikel 25 Algemene Inkoopvoorwaarden) – wederkerig dient te zijn. Wij verzoeken u dan ook dit artikel als volgt te wijzigen: "Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kunnen Partijen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Niet akkoord. De verhouding tussen gemeente en opdrachtnemer is asymmetrisch. In geval de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd zal gemeente een nieuwe aanbesteding moeten opstarten.	P1/P2
124	Inkoopvoorwaarden Artikel 23.4 Personeel van Contractant	Dit artikel bepaalt dat vervanging van Personeel van Contractant op korte termijn door Contractant wordt voorzien en dat eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging voor rekening van Contractant komen. Naar ons oordeel dient hierop een uitzondering te worden gemaakt voor de situatie waarin de vervanging aan de Gemeente toerekenbaar is (bijvoorbeeld in geval van een bedrijfsongeval). Wij stellen dan ook voor om aan de laatste zin van artikel 23.4 de volgende zinsnede toe te voegen: "Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant, tenzij vervanging te wijten is aan het handelen van de Gemeente." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Niet akkoord. De Gemeente zal de redelijkheid en billijkheid in acht nemen.	P1/P2

125	Inkoopvoorwaarden Artikel 23.2 Personeel van Contractant	Dit artikel bepaalt dat als blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, de Gemeente het recht heeft de desbetreffende persoon door Contractant te laten vervangen. Wij achten het redelijk dat partijen met elkaar in overleg treden alvorens tot vervanging wordt besloten en verzoeken u dan ook de volgende zinsnede aan artikel 23.2 toe te voegen: "Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente na overleg hierover met Contractant het recht de desbetreffende persoon door de Contractant te laten vervangen." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Niet akkoord. De Gemeente verwijst u naar Perceel 1, Vraagspecificatie bijlage A1 / Perceel 2 en Vraagspecificatie bijlage A2 resp. onder 2.11 en 2.12, waarin is opgenomen in welke gevallen er in overleg wordt getreden met de Contractant. Verder wijst de Gemeente u er op dat de voornoemde Vraagspecificaties in rangorde boven de Inkoopvoorwaarden staan.	P1/P2
126	Inkoopvoorwaarden Artikel 22.3 Diensten	Artikel 22.3 geeft de Gemeente het recht de Diensten te keuren. Op zich hebben wij hier geen bezwaar tegen, maar wij zijn benieuwd hoe de Gemeente uitvoering zal geven aan een dergelijke keuring? Kunt u de procedure die de Gemeente in dit kader zal volgen nader toelichten?	"Keuring" dient u in deze context te lezen als het toezien op het naleven van de afspraken die voortvloeien uit het sluiten van de overeenkomst. Dit gebeurt door observatie en periodieke evaluatie van de dienstverlening.	P1/P2
127	Inkoopvoorwaarden Artikel 14.1 Aansprakelijkheid en Verzekering	Dit artikel bevat een vrijwaring tegen "eventuele aanspraken van derden ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Contractant". Contractant aanvaardt vanzelfsprekend aansprakelijkheid voor haar eigen gedragingen, maar heeft geen invloed op de gedragingen van haar uitzendkrachten op het moment dat zij onder uw leiding en toezicht werkzaam zijn. Kunt u bevestigen dat artikel 14.1 niet ziet op de gedragingen van uitzendkrachten die werkzaamheden verrichten onder uw leiding en toezicht? En gaat u ermee akkoord dat Contractant de Gemeente alleen vrijwaart voor directe schade, aldus geen indirecte schade?	Niet akkoord. U behoudt verantwoordelijkheid en zeggenschap door de betreffende medewerker ter beschikking te stellen. Bovendien kent de Nederlandse wet de begrippen directe en indirecte schade niet. De opdrachtnemer is aansprakelijk is voor alle soorten schade die toerekenbaar is aan haar. Wel heeft de gemeente in artikel 14.5 Algemene Inkoopvoorwaarden 2015 met Annex de aansprakelijkheid t.a.v. de hoogte van de schade gereduceerd.	P1/P2
128	Inkoopvoorwaarden Artikel 12.3 Toerekenbare tekortkoming	Wij zijn benieuwd wat precies wordt verstaan onder "publiekrechtelijke verantwoordelijkheid". Kunt u dit nader toelichten? Is deze verantwoordelijkheid gekoppeld aan enige wettelijke verplichting? En wat wordt er precies verstaan onder "publiekrechtelijke medewerking"?	De Gemeente schiet niet toerekenbaar tekort in de nakoming van haar verplichtingen, wanneer haar publiekrechtelijke verantwoordelijkheid ertoe noopt dat geen inlichtingen en gegevens kunnen worden verstrekt. Meer in het bijzonder hoeven er geen inlichtingen of gegevens te worden verstrekt, als op de Gemeente enige verplichting tot geheimhouding rust op grond van enig wettelijk voorschrift (bijvoorbeeld de Gemeentewet, Wet openbaarheid van bestuur of privacywetgeving). Voorts is er geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming, indien de Gemeente door haar publiekrechtelijke verantwoordelijkheid niet de medewerking als bedoeld in artikel 5.2 kan verlenen die nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Dit is in zoveel woorden ook opgenomen in artikel 12.3	P1/P2

129	Inkoopvoorwaarden Artikel 8.8 Intellectuele eigendom	In dit artikel staat een schadevergoedingsplicht voor de Contractant opgenomen. Deze schadevergoedingsplicht is op dit moment echter niet gemaximeerd. Om die reden verzoeken wij u artikel 8.8 als volgt te wijzigen: "In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringsverplichting geldt, zal de Contractant alle schade van de Gemeente vergoeden inclusief proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures. Deze schadevergoedingsplicht is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de verzekering van Contractant dekking biedt." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u dan instemmen met een andere maximering (cap)? Zo ja, welke cap acht u toereikend? Zo nee, kunt u ons uitleggen waarom u niet met maximering kunt instemmen?	Niet akkoord. Dit ligt volledig in het risicosfeer van de inschrijver en daarmee is het niet meer dan redelijk dat Inschrijver volledig verantwoordelijk is voor dat de door haar geleverde goederen en/of diensten vrij zijn van aanspraken van derden.	P1/P2
130	Inkoopvoorwaarden Artikel 8.6 Intellectueel eigendom	In dit artikel staat een garantie opgenomen. Deze garantie dient volgens ons specifiek op van Contractant gekochte goederen en toebehoren en door Contractant geleverde Diensten te zien. Met betrekking tot "Diensten" is dit ondervangen met de definitie van "Diensten" in Artikel 1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. "Goederen" is in Artikel 1 echter gedefinieerd als alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 BW. Wij verzoeken u dan ook de eerste zin van artikel 8.6 als volgt te wijzigen: "De contractant garandeert dat de van haar gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Gemeente in de weg zouden kunnen staan, zoals octrooirechten, merkrechten, modelrechten of auteursrechten en vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken van derden dienaangaande." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Akkoord.	P1/P2
131	Inkoopvoorwaarden Artikel 6.2 Kwaliteit, Keuring en garantie	Artikel 6.2 geeft de Gemeente het recht de Prestaties te keuren. Op zich hebben wij hier geen bezwaar tegen, maar wij zijn benieuwd hoe de Gemeente uitvoering zal geven aan een dergelijke keuring? Kunt u de procedure die de Gemeente in dit kader zal volgen nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 126. Zie daarnaast ook het antwoord op vraag 71.	P1/P2
132	Inkoopvoorwaarden Artikel 4.5 Algemene verplichtingen Contractant	In artikel 4.5 staat een vrijwaring opgenomen voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties. Naar onze mening moet er echter wel sprake zijn van een tekortkoming die ons is aan te rekenen alvorens van vrijwaring sprake kan zijn. Wij verzoeken u dan ook artikel 4.5 als volgt te wijzen: "De Contractant vrijwaart de Gemeente voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd, tenzij deze strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties niet aan enig handelen van Contractant te wijten zijn." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Niet akkoord. Lid 5 van artikel 4 dient gelezen te worden in de context van het gehele artikel 4: Algemene verplichtingen Contractant. Dit betekent dat contract de gemeente moet vrijwaren indien Contractant zijn verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst niet nakomt en de gemeente in een bestuurlijke of strafrechtelijke boete krijgt die verband houdt met de Overeenkomst.	P1/P2