

Beschrijvend document

Inhuur Flexibele arbeidskrachten CBR

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure



Opgesteld door: K. Bus

Versie: Definitief

Datum: 11 november 2021

Inhoud

Begrippen.....	4
1 Inleiding	10
1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding	10
1.2 Het CBR	10
1.3 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding.....	11
1.4 Doelstellingen	11
1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform	12
2 Inhoud van de Opdracht	13
2.1 Binnen de scope van de Opdracht.....	13
2.2 Buiten de scope van de Opdracht	13
2.3 Perceelindeling	13
2.4 Toelichting op de Opdracht	14
2.5 Omvang van de Opdracht.....	18
2.6 Varianten	19
2.7 Contractvorm	19
2.8 Social Return	20
3 Verloop van de Aanbesteding	21
3.1 Procedure	21
3.2 Planning	21
3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding	21
3.4 Informatieverstrekking	21
3.5 Indienen van de Inschrijvingen	22
3.6 Opening van de Inschrijvingen	22
3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen	22
3.8 Gunningsbeslissing	23
3.9 Verificatie	23
4 Eisen aan de Inschrijver	24
4.1 Inleiding	24
4.2 Uitsluitingsgronden	24
4.3 Geschiktheidseisen	26
5 Toetsing van de Inschrijving	29
5.1 Inleiding.....	29
5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4.....	29
6 Beoordeling van de Inschrijving.....	29
6.1 Gunningsmethode: gewogenfactormethode	29
6.2 Beoordelingsteam	30
6.3 Wijze van beoordeling	30
6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria	30
6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria	30
6.6 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	31
6.7 Berekenen van de eindscores	31
6.8 Weging gunningscriteria	32
6.9 Gunningscriteria Perceel 1 (Klantenservice)	33
6.10 Gunningscriteria perceel 2 - Generiek.....	37
7 Voorschriften en voorwaarden	41
7.1 Voorbehouden van het CBR	41
7.2 Toepasselijk recht.....	41
7.3 Nederlandse taal	41
7.4 Inschrijven in een Samenwerkingsverband	41

7.5	Inschrijven met Onderaannemers	41
7.6	Inschrijving conform de Aanbestedingsstukken	42
7.7	Voorwaardelijke Inschrijving	42
7.8	Gedeeltelijke Inschrijving	42
7.9	Opgave van prijzen, tarieven en kosten	42
7.10	Manipulatief inschrijven	42
7.11	Geldigheidsduur van de Inschrijving	43
7.12	Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving	43
7.13	Aantal malen inschrijven	43
7.14	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving	43
7.15	Medewerking onderzoek	44
7.16	Kostenvergoeding	44
7.17	Status informatie in de Aanbestedingsstukken	44
7.18	Merknamen	44
7.19	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken	44
7.20	Intellectueel eigendom	44
7.21	Uitsluiting van Inschrijvers	45
7.22	Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname	45
7.23	Communicatie gedurende de Aanbesteding	45
7.24	Beïnvloeding van de beoordeling	45
7.25	Mededeling van de gunningsbeslissing	45
7.26	Rechtsmiddel	46
7.27	Klachtafhandeling	46
8	Bijlagen	47
8.1	Bijlage A: Programma van eisen	47
8.2	Bijlage B: Concept van de Raamovereenkomst	47
8.3	Bijlage C: Algemene inkoopvoorwaarden	47
8.4	Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen	47
8.5	Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	47
8.6	Bijlage F: Ervaring Inschrijver	47
8.7	Bijlage G: Beroep financiële en economische draagkracht	47
8.8	Bijlage H: Beroep technische en beroepsbekwaamheid	47
8.9	Bijlage I: Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)	47
8.10	Bijlage J: Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)	47
8.11	Bijlage K: Beschrijving inhuurproces	47
8.12	Bijlage L: Overzicht en beschrijving functieprofielen	47

Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven wordt daaronder ook het meervoud begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt daaronder ook het enkelvoud begrepen.

Aanbestedende dienst	CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen)
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Raamovereenkomst
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen Het CBR en de Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door het CBR gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Aanvraag	De specifieke Opdracht waarbij één of meerdere Flexibele Arbeidskracht(en) voor één Vacature wordt uitgevraagd.
Beschrijvend document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door het CBR een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage	Een Bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Bruto uurloon	Het Bruto uurloon dat de Flexibele arbeidskracht verdient op basis van de loonschalen uit de van toepassing zijnde Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) van het CBR, dan wel bedrijfsregeling.
Bruto-vergoeding	Op verzoek van het CBR kan een Bruto-vergoeding aan de Flexibele arbeidskracht worden uitbetaald. Dit kan worden doorbelast aan het CBR. Opdrachtnemer brengt daarbij naast de Bruto-vergoeding enkel de werkgeverslasten in rekening bij het CBR die van toepassing zijn bij de uitbetaling van Bruto-vergoedingen. Hiervoor wordt de kostprijsfactor voor 'overuren' voor gehanteerd zoals door Inschrijver aangeboden in Bijlage I (Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)) en Bijlage J (Prijzenblad Perceel 2 – (Generiek)).

Derde	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze Derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Diensten	De door Opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst ten behoeve van het CBR te verrichten activiteiten.
Dienstverlening	De door Opdrachtnemer te verrichten Diensten zoals volgt uit de Aanbestedingsstukken, de Raamovereenkomst en de Opdracht. Onder dit begrip wordt niet verstaan de Werkzaamheden die een Flexibele arbeidskracht voor het CBR gaat uitvoeren in het kader van een Nadere overeenkomst.
Exitregeling	De overdracht van de Dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) door Opdrachtnemer aan het CBR of nieuwe dienstverlener bij tussentijdse beëindiging dan wel beëindiging aan het einde van de looptijd van de (Raam)Overeenkomst.
Flexibele arbeidskracht/Flexwerker	Natuurlijke persoon die in een rechtsverhouding staat tot Opdrachtnemer die krachtens een Nadere Overeenkomst als arbeidskracht ter beschikking is gesteld aan het CBR en onder diens leiding en toezicht Werkzaamheden verricht op basis van een Uitzendovereenkomst.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.
Herziene documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.
Implementatie	Inrichten en operationaliseren van de Dienstverlening door de nieuwe Opdrachtnemer(s) inclusief de Migratie van Flexwerkers.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan het CBR en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Kalenderdag	De tijdsduur van 24 uur - van middernacht tot de eerstvolgende middernacht - waarvoor op de kalender een datum staat.

Kandidaat	Natuurlijk persoon die door Opdrachtnemer wordt voorgesteld om als Flexibele arbeidskracht te worden geselecteerd op een Aanvraag.
Migratie	Het in dienst nemen van de huidige populatie Flexibele arbeidskrachten en de Nadere overeenkomsten door de nieuwe Opdrachtnemer(s). Opdrachtgever kiest bij deze Raamovereenkomst niet voor verplichte overname van de huidige populatie Flexwerkers door Opdrachtnemer. Reden hiervoor is primair het vermijden van risico dat daarmee mogelijk wordt voldaan aan de definitie van payrolling in de zin van de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB).
Mini-competitie	Het gunnen van individuele Opdrachten onder de Raamovereenkomst op basis van een Aanvraag aan alle Raamcontractanten. In bijlage K (Beschrijving inhuurproces) staat het proces en de uitgangspunten voor het gunnen van een Opdracht volgens de mini-competitie nader beschreven. De specifieke beoordelingscriteria worden nader beschreven in de Aanvraag.
Nadere offerte	Een door Opdrachtnemer ingediende aanbieding binnen de kaders van de Raamovereenkomst naar aanleiding van een Aanvraag.
Nadere overeenkomst	De tussen het CBR en Opdrachtnemers gesloten overeenkomst binnen de kaders van de Raamovereenkomst, waarin nadere specifieke bepalingen zijn vermeld met betrekking tot een concrete Opdracht van het CBR aan Opdrachtnemer met betrekking tot de inzet van een Flexibele arbeidskracht.
Nota van inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van het CBR en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken.
Offerte	Een aanbieding voor het gedurende een bepaalde tijd ter beschikking stellen van Flexibele Arbeidskrachten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Offerteaanvraag onder deze Raamovereenkomst uitbrengt aan het CBR.
Offerteaanvraag	Een uitnodiging door het CBR aan Opdrachtnemer(s) onder deze Raamovereenkomst tot het uitbrengen van een Offerte voor een nadere opdracht tot het gedurende een bepaalde tijd ter beschikking stellen van Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst.

Omrekenfactoren	De Omrekenfactor omvat alle reserveringen, de wettelijke afdrachten, overige werkgeverslasten en bureaumarge zoals opgegeven in Bijlage I (Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice) en Bijlage J (Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)) van de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde Opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze Onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.
Opdracht	De opdracht van het CBR aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Raamovereenkomst of nader is overeengekomen in een (Nadere) Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Omdat deze Aanbesteding is opgedeeld in meerdere Percelen is er sprake van meerdere afgebakende sub-opdrachten binnen de totale Opdracht.
Opdrachtgever	De Opdrachtgever, in dit geval het CBR, die de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie het CBR de Overeenkomst afsluit.
Overeenkomst	De Overeenkomst of de Raamovereenkomst tussen het CBR en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Overwerk	Alle uren die een Flexibele arbeidskracht werkt bovenop 37,5 uur per week.
Partijen	Opdrachtgever en Inschrijver. Individueel ook Partij genoemd.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.
Perceel 1 (Klantenservice)	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waar Opdrachtnemers Flexwerkers voor de functie Medewerkers Klantenservice ter beschikking stellen.
Perceel 2 (Generiek)	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waar Opdrachtnemers Flexwerkers voor de functies tot en met schaal 60 van het functiehuis van het CBR -met uitzondering van Medewerkers Klantenservice en IT-personeel- ter beschikking stellen.

Personeel en personen	De door Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst in te schakelen personeelsleden of hulppersonen, niet zijnde Flexibele arbeidskrachten, die krachtens de Raamovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werken.
Primaire leverancier	Opdrachtnemer binnen Perceel 2 (Generiek) aan wie de Offerteaanvragen voor de inzet van Flexibele arbeidskrachten in eerste instantie exclusief worden aangeboden. Wanneer de Primaire leverancier geen Nadere Offerte uitbrengt biedt het CBR de Offerteaanvraag aan de Secundaire leverancier aan.
Programma van eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Raamcontractant	De Inschrijver met wie het CBR een Raamovereenkomst afsluit.
Raamovereenkomst	Een Overeenkomst tussen het CBR en één of meer Opdrachtnemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen Opdrachten vast te leggen en op grond waarvan het CBR aan de Opdrachtnemer een Opdracht kan verlenen tot het verrichten van Diensten of het doen van Leveringen. Bij een Raamovereenkomst geldt geen afnameverplichting.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Secundaire leverancier	Opdrachtnemer binnen Perceel 2 (Generiek) aan wie een offerteaanvraag wordt aangeboden voor de inzet van Flexibele arbeidskrachten wanneer de Primaire leverancier geen geschikte Kandidaat aanbiedt binnen de gestelde termijn.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Uitzendovereenkomst	De arbeidsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 7:690 van het Burgerlijk Wetboek waarbij de werknemer (in het kader van de Raamovereenkomst: de Flexibele arbeidskracht) door de werkgever (in het kader van de Raamovereenkomst: de Opdrachtnemer), in het kader van de uitoefening van het beroep of bedrijf van de werkgever, ter beschikking wordt gesteld aan een derde (in het kader van de Raamovereenkomst: het CBR) om krachtens een door deze derde aan de werkgever verstrekte opdracht arbeid te verrichten onder toezicht en leiding van de derde.

Uurtarief	Het Bruto uurloon vermenigvuldigd met de Omrekenfactor. Het Uurtarief (ex BTW) voor de Flexibele arbeidskracht wordt bepaald door het Bruto uurloon van de Flexibele arbeidskracht te vermenigvuldigen met de Omrekenfactor.
Vacature	De positie waarvoor het CBR één of meerdere Flexibele Arbeidskrachten voor een functie wenst in te huren op basis van een onder de Raamovereenkomst te sluiten Nadere Overeenkomst.
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag.
Werkdag	Een Kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).
Werkzaamheden	De door één of meer Flexibele arbeidskrachten te verrichten Werkzaamheden die beschreven zijn in een werkopdracht als onderdeel van -en voor de duur van een Nadere overeenkomst.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding

In dit Beschrijvend document staat informatie over de Europese aanbesteding van inhuur Flexibele arbeidskrachten voor het CBR. Het CBR hanteert intern de term 'Flexwerkers' om deze doelgroep te duiden. Daar waar in dit document wordt gesproken over Flexwerkers worden Flexibele arbeidskrachten bedoeld.

De reikwijdte van de Opdracht betreft het ter beschikking stellen van Flexwerkers voor de functies t/m schaal 60 van het CBR. Dit zijn voornamelijk de volgende profielen:

- Medewerker klantenservice
- Administratief medewerker
- Medewerker vorderingen
- TEC medewerker (Medewerker theorie)
- Assistent productmanager
- (Assistent) Recruiter

De huidige overeenkomsten voor de inhuur van Flexwerkers zijn tot stand gekomen door middel van:

1. De aanbesteding "Leveren uitzendkrachten" uit 2015 welke de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en CBR gezamenlijk hebben uitgevoerd, en;
2. De aanbesteding "Aanvullende inhuur uitzendkrachten" uit 2019, en;
3. De aanbesteding "Ter beschikking stellen medisch personeel" uit 2019.

Deze aanbesteding is opgedeeld in twee percelen. Het CBR wenst voor deze Opdracht twee Raamovereenkomsten af te sluiten, namelijk:

- Eén Raamovereenkomst met twee (2) Opdrachtnemers voor de inhuur van medewerkers klantenservice. Offerteaanvragen voor de inzet van Flexwerkers worden uitgezet op basis van een Mini-competitie.
- Eén Raamovereenkomst met twee (2) Opdrachtnemers voor de inhuur van de overige profielen t/m schaal 60 binnen het functiehuis van het CBR (generiek). Hierbij wordt de winnaar van dit Perceel geselecteerd als Primaire leverancier en mag deze exclusief aanbieden op Offerteaanvragen. De Inschrijver die eindigt als nummer twee in de rangorde bij dit Perceel mag Flexwerkers aanbieden op Offerteaanvragen indien de Primaire leverancier geen geschikte Kandidaat aanbiedt binnen de gestelde termijn. Zie hiervoor ook paragraaf 2.3 (Perceelindeling).

Het CBR nodigt geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in dit Beschrijvend document.

1.2 Het CBR

Het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. Het CBR is door de minister van Infrastructuur en Waterstaat belast met een verkeersveiligheidsstaak: het beoordelen van de rijvaardigheid en medische geschiktheid van bestuurders en de vakbekwaamheid van professionals in transport en logistiek.

Het beleid van de organisatie staat in het teken van betaalbaarheid, transparantie en vernieuwing. Het CBR vernieuwt en verbetert zijn processen en producten om de samenleving het best mogelijke product te bieden tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs. Daarnaast worden nieuwe specialismen aan het pakket toegevoegd om van het CBR hét exameninstituut op mobiliteitsgebied te maken. Het CBR is opgedeeld in vier divisies: Theorie, Rijvaardigheid, Rijgeschiktheid en CCV.

Voor meer informatie over het CBR zie: www.cbr.nl.

De 'Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten' (ARVODI) worden van toepassing verklaard (zie Bijlage C). Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ingeval van strijdigheid tussen de 'Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten' (ARVODI) en het Beschrijvend Document, prevaleert het bepaalde in het Beschrijvend Document.

1.3 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding

Het CBR laat zich bij de Aanbesteding ondersteunen door Significant Synergy. Significant Synergy levert inkoop- en aanbestedingsexpertise voor deze Aanbesteding en zal op geen enkele wijze als Inschrijver, als Onderaannemer of als adviseur van een Inschrijver betrokken zijn bij deze Aanbesteding.

1.4 Doelstellingen

Het CBR is een uitvoeringsorganisatie die in de basis mens gedreven is. De interactie tussen de klant en de medewerker is zeer hoog. Het CBR is trots op de interne medewerkers die het vaandel hooghouden. Het CBR is ook een organisatie die volop in beweging is. Soms groeit de organisatie door aanvullende vragen om capaciteit om aan de vraag te voldoen in het primaire proces, of specifieke competenties nodig heeft voor het uitvoeren van programma's of projecten. Anderzijds kan het CBR krimpen om politieke redenen, door een afnemende vraag of andere politiek of maatschappelijke belangen.

Dit vraagt flexibiliteit van de organisatie, zowel voor de examendivisies in het primaire proces als voor de ondersteunende stafdiensten, zoals HR, Rijgeschiktheid, Klantenservice en Theorie. Het CBR staat op de vooravond van diverse nieuwe ontwikkelingen, zowel op gebied van organisatie als ook het maken van een inhaalslag voor de praktijk- en theorie-examens.

In deze dynamische omgeving is het van belang dat er ingespeeld kan worden op de behoefte van de organisatie voor het binnenkrijgen van capaciteit in generieke en specifieke domeinen. De inhuur van Flexwerkers daarbij is cruciaal. Het CBR kiest bewust voort een flexibele schil op onder andere de afdelingen Klantenservice en Theorie voor functies als medewerker klantenservice en TEC medewerker. Hierdoor is zij beter in staat om tegemoet te komen aan de wensen van haar klanten door snel te kunnen op- en afschalen in capaciteit en blijft zij flexibel als organisatie door het kostenbewust inzetten van personeel. Goed opdrachtgeverschap is hierbij een belangrijk speerpunt; het CBR maakt zo min mogelijk onderscheid tussen de vaste medewerkers en Flexwerkers.

1.4.1 Uitgangspunten

Op de nieuwe Raamovereenkomst Flexwerkers zijn meerdere uitgangspunten van toepassing. De inhuur van Flexwerkers dient:

- Rechtmatig te zijn ingekocht en daarmee te voldoen aan de uitgangspunten van de Aanbestedingswet 2012;
- te voldoen aan wetgeving op arbeid zoals de Wet arbeidsmarkt in Balans (WAB) en de cao voor Uitzendkrachten 2021 (ABU/NBBU);
- Plaats te vinden conform het inhuurbeleid van het CBR dat in 2021 wordt opgesteld;
- Waar mogelijk digitaal plaats te vinden via het binnen het CBR beschikbare systeemlandschap;
- Georganiseerd te worden via een uniform en efficiënt proces.

1.4.2 Doelstellingen

Het CBR streeft naar realiseren van onderstaande doelstellingen bij deze Aanbesteding.

Doelstelling	Toelichting
1. Verbeteren kwaliteit dienstverlening bij inhuur Flexwerkers en sturen op resultaat	De Opdrachtnemer levert binnen de afgesproken termijn Cv's van passende Kandidaten en maakt de resultaten van de Dienstverlening inzichtelijk aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's). Het CBR beschikt over een centraal overzicht van inhuurgegevens en stuurt hierop. Het CBR maakt gebruik van de expertise van de Opdrachtnemer(s), bijvoorbeeld door het delen van arbeidsmarktkennis en de WAB. Het CBR gaat sturen op de kwaliteit van de Dienstverlening door de inzet van contractmanagement. Door een goede samenwerking sluit de dienstverlening aan op de ontwikkelingen binnen het CBR en fungeert deze als sparringpartner bij het uitzetten van Offerteaanvragen.
2. Toepassen uniform en zoveel mogelijk digitaal proces bij inhuur van Flexwerkers	Het CBR hanteert een transparant inhuurproces waarin snelheid en kwaliteit van de Kandidaten centraal staat en spoedaanvragen kunnen worden gedaan. Het inhuurproces wordt centraal geregistreerd en/of gemonitord door de HR Flexcoördinator (van de afdeling HR) en waar mogelijk digitaal ondersteund.
3. Geruisloze Implementatie van nieuwe Raamovereenkomst	Uiterlijk 31 maart 2022 is de Dienstverlening van de nieuwe leverancier volledig ingericht in organisatorisch en in technisch opzicht. Dit betekent dat: • Uiterlijk 31 maart 2022 alle Nadere overeenkomsten die nu via de huidige leveranciers lopen, indien van toepassing, zijn gemigreerd naar de nieuwe Opdrachtnemer(s); • De leverancier vanaf uiterlijk 1 maart 2022 start met het aanbieden van Kandidaten voor Offerteaanvragen die starten vanaf april 2022; • Continuïteit van de Dienstverlening in samenspraak met de huidige leveranciers tijdens de implementatieperiode, ook bij vakanties, gewaarborgd is; • Alle belanghebbenden binnen het CBR en de Flexwerkers voor 31 maart 2022 op de hoogte zijn van het uniforme inhuurproces en de afspraken en werkprocessen met en van de nieuwe Opdrachtnemer(s); • Op 31 maart 2022 alle eventuele verbindingen en ICT-technische koppelingen gerealiseerd en operationeel zijn.
4. Beperken ongewenste uitstroom Flexwerkers (enkel voor Perceel 1 Klantenservice)	Het CBR en de Opdrachtnemers trekken gezamenlijk op om actief te sturen het terugdringen van ongewenste uitstroom binnen een periode van 13 weken na het van afronden van de opleiding bij de Divisie Klantenservice. Reden hiervoor is het sturen op kosten, continuïteit en kwaliteit van de inzet van Flexwerkers en daarmee de Dienstverlening richting de klanten van het CBR.

1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform

Het CBR stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. De Inschrijver kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. Het CBR is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Inschrijver en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en het Beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het Beschrijvend document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

Let op – Om toegang te krijgen tot TenderNed, dient een onderneming te beschikken over e-Herkenning. Het aanvragen van e-Herkenning kan enkele weken duren. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning is te vinden op de website van TenderNed.

2 Inhoud van de Opdracht

2.1 Binnen de scope van de Opdracht

De Opdracht betreft de inhuur van Flexwerkers over alle locaties van het CBR. Deze inhuur betreft Flexwerkers voor functies t/m schaal 60 van het functiehuis van het CBR. In Bijlage L (Overzicht en beschrijving functieprofielen) van dit Beschrijvend document is een totaaloverzicht opgenomen van de functies die vallen binnen de scope van de Aanbesteding.

Het CBR zal één aanbesteding op de markt zetten met twee Percelen, te weten een Perceel 'Klantenservice' en een perceel 'Generiek'. Paragraaf 2.3 geeft een nadere toelichting op de perceelindeling.

2.2 Buiten de scope van de Opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de Opdracht, maar behoren niet tot de scope van de Opdracht:

- De inhuur van externen voor wat betreft het zogenaamde 'hoger kader' personeel. Dit zijn functies werkzaam in schaal 65 of hoger in het functiehuis van het CBR en betreft onder meer juristen, financieel personeel, adviseurs en interim (programma) managers.
- De inhuur van ICT-personeel zoals systeem-, applicatie-, functioneel beheerder, ontwikkelaar, tester. Dit is reeds in scope bij de overeenkomst 'Inhuur externen en IT-Projecten (2021)'.
- Inhuur op basis van payroll (payrolldiensten)
- Inhuur van zzp'ers
- De inhuur van medewerkers t/m schaal 60 in de volgende functies:
 - Medewerker Postkamer (werkzaamheden zijn uitbesteed aan een andere partij);
 - Receptionist/ Medewerker informatiebalie & Beveiliging (werkzaamheden zijn uitbesteed aan een andere partij);
 - Communicatiemedewerker, Grafisch vormgever, DTP-medewerker, Teammanager Klantenservice en Inkoper (deze profielen zijn opgenomen in de overeenkomst 'Inhuur externen en IT-Projecten' die eind 2021 wordt gegund).

2.3 Perceelindeling

De Opdracht is verdeeld in twee Percelen, te weten:

1. Klantenservice
2. Generiek

Perceel 1 (Klantenservice)

Voor Perceel 1 (Klantenservice) wenst het CBR twee Opdrachtnemers te contracteren die via een Mini-competitie in concurrentie Kandidaten aanbieden op Offerteaanvragen van het CBR. Overweging is dat door het realiseren van concurrentie binnen dit Perceel partijen elkaar scherp houden en het CBR meer zekerheid heeft dat voldoende passende Kandidaten beschikbaar zijn. Het CBR wil met de twee Opdrachtnemers een samenwerking aangaan om onder meer de kwaliteit van de Dienstverlening te borgen en ongewenste uitstroom te beperken. Anderzijds wil het CBR in gezamenlijkheid optrekken met de Opdrachtnemers om mee te kunnen bewegen met de ontwikkelingen binnen het CBR.

Ten aanzien van een mogelijke Migratie geldt voor Perceel 1 (Klantenservice), dat Flexwerkers bij het aflopen van hun Uitzendovereenkomst bij de huidige leverancier zelf de keuze maken bij welke van de twee Raamcontractanten zij zich aanmelden voor het voortzetten van de Werkzaamheden, indien van toepassing.

Perceel 2 (Generiek)

Voor Perceel 2 (Generiek) wenst het CBR twee Opdrachtnemers te contracteren, namelijk:

- Eén Opdrachtnemer voor het invullen van de Offerteaanvragen voor de generieke functies die niet vallen onder Perceel 1. Deze Opdrachtnemer is de Primaire leverancier.
- Aanvullend contracteert het CBR één Opdrachtnemer die fungeert als achtervang indien de Primaire leverancier geen geschikte Kandidaten voorstelt binnen de gestelde termijn. Deze Opdrachtnemer is de Secundaire leverancier.

Het CBR kiest voor deze constructie aangezien de verwachting is dat de Primaire leverancier in staat is om minimaal 95% van de Offerteaanvragen in te vullen. Voor de overige inhuur wil het CBR toegang tot een Secundaire leverancier waarmee reeds afspraken zijn gemaakt over de inzet van Flexwerkers. Daarmee heeft de Secundaire leverancier een andere positie. Echter, wordt de Secundaire leverancier als partner wel actief betrokken bij het contractmanagement en wordt deze proactief geïnformeerd over ontwikkelingen binnen het CBR die de inhuur van Flexwerkers raken. Om te borgen dat de Secundaire leverancier bereid is om Kandidaten aan te bieden op Offerteaanvragen bestaat de mogelijkheid dat deze een hogere Omrekenfactor mag hanteren dan wordt aangeboden bij de Inschrijving. Zie hiervoor ook paragraaf 6.10.4 (Omrekenfactoren).

Ten aanzien van een mogelijke Migratie geldt voor Perceel 2 (Generiek), dat Flexwerkers bij het aflopen van hun Uitzendovereenkomst bij de huidige leverancier zich in beginsel kunnen aanmelden bij de Primaire leverancier voor het voortzetten van de Werkzaamheden.

Toelichting op de perceelindeling

De overweging om deze perceelindeling te hanteren is als volgt:

- Het CBR maakt het mogelijk dat Geïnteresseerden met een specialisatie op het gebied van de inhuur van medewerkers klantenservice zelfstandig kunnen inschrijven op de Opdracht. Deze mogelijkheid wordt beperkt wanneer de opdracht wordt samengevoegd.
- Het CBR beoordeelt het profiel medewerker klantenservice als een specifiek profiel waarbij een andere Dienstverlening nodig is dan voor generieke functies. Het onderscheid zit hem onder meer in een andere marktbenadering voor het werven, aantrekken, behouden en opleiden van talent.
- In tegenstelling tot Perceel 1 (Klantenservice) is voor Perceel 2 (Generiek) een landelijke dekking noodzakelijk.

Inschrijven op aantal Percelen en concerninschrijving

Inschrijvers kunnen zich op alle Percelen inschrijven. Er zijn geen restricties voor de Percelen waarop een Inschrijver mag inschrijven; het staat de Inschrijver vrij om zelf te kiezen op welke Percelen hij gaat inschrijven. Het maximumaantal Percelen dat gegund wordt aan één Opdrachtnemer bedraagt twee.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven voor Perceel 1 of Perceel 2 als Inschrijver (zelfstandig of in Combinatie), of als Onderaannemer optreden, indien zij, op verzoek van het CBR, kunnen aantonen dat zij hun Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van dat concern hebben opgesteld en hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen. Kan dit door één van de betreffende Inschrijvers niet eenduidig worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure van die Inschrijver.

2.4 Toelichting op de Opdracht

Inzet medewerkers Klantenservice

De afdeling klantenservice van het CBR telt op moment van publicatie van deze Aanbesteding ongeveer 125 flexwerkers met als hoofdvestiging Arnhem en een uitwijklocatie in Nijmegen. De verhouding vast vs. flex is op dit moment 20% / 80%.

Sinds de Coronacrisis werkt zo'n 80% van de medewerkers klantenservice vanuit huis. Nieuwe medewerkers worden tijdens de eerste maanden op locatie gevestigd om inwerken en directe begeleiding beter mogelijk te maken. Afhankelijk van de ontwikkelingen op het werkbeleid van de overheid streven we ernaar om in de toekomst meer medewerkers op kantoor te laten werken, maar zal thuiswerken een onderdeel worden van de manier van werken.

De functieprofielen van medewerkers klantenservice zijn ondergebracht het functiehuis van het CBR. Deze staan hieronder verder toegelicht. Voor nieuwe instroom is met name het profiel 'Medewerker klantenservice A' in de regel van toepassing.

Medewerker klantenservice A (instroomprofiel)

Ongeveer 70% van de medewerkers in het functiehuis vervult de functie medewerker klantenservice A. Deze groep handelt inkomend telefoonverkeer af van burgers (examenkandidaten) en rij scholen. Gesprekken zijn erop gericht om de burger wegwijs te maken in de geldende procedures ten aanzien van het behalen/behouden van het rijbewijs op het gebied van hun rijvaardigheid (praktijk- en theorie-examen) en Rijgeschiktheid (medische gesteldheid).

Medewerker klantenservice B*

Medewerkers klantenservice in functiehuis B zijn in hogere mate zelfredzaam in het uitvoeren van hun werkzaamheden en zijn naast regulier afhandelen van inkomend telefoonverkeer ook inzetbaar voor het afhandelen van email, chat en webcare gerichte kanalen (Facebook, Twitter etc.), of als vraagbaak voor 1^e-lijns medewerkers. Daarnaast wordt verwacht dat de medewerkers de stem van de klant vertegenwoordigen en klantsignalen aandragen zodat de dienstverlening continu verbeterd kan worden.

Medewerker klantenservice C*

Medewerkers klantenservice in dit profiel hebben specifiekere rollen zoals Trafficier (WFM intra-day management) of Mentor/Coach.

Medewerker klantenservice D*

Dit betreft een nieuw functieprofiel en een afgeleide van het profiel Medewerker klantenservice A welk als instroomprofiel gezien kan worden. Deze functie kan mogelijk worden ingezet op de locatie in Rijswijk. Dit zal sporadisch zijn.

**Voor zowel profiel B, C als D geldt dat werkervaring binnen de afdeling een vereiste is (uitzondering daar bij een specifieke werving) om in door te stromen.*

De medewerker klantenservice werkt in de basis met een breed pakket aan applicaties van het CBR om de werkzaamheden uit te voeren. Een medewerker wordt meegenomen in deze systemen gedurende de inwerkperiode, maar dient ervaring te hebben in het werken in een soortgelijke werkomgeving en in het werken met verschillende systemen.

Instroommomenten zijn variabel gedurende het jaar maar globaal gezien kan gezegd worden dat er ieder kwartaal een klas start. Afhankelijk van verloop of een verhoogd call aanbod kunnen er extra instroommomenten worden afgestemd. Op dit moment kent de afdeling klantenservice een verhoogd percentage ongewenste uitstroom waardoor extra instroommomenten ingezet moeten worden. Meest voorkomende redenen voor de uitstroom zijn dat de Kandidaat het werk toch anders had voorgesteld en dat de Kandidaat naar relatief korte tijd een andere baan heeft gevonden. Het doel is om dit aantal extra momenten met als reden "uitstroom" tot een minimum te beperken. De divisie Klantenservice streeft ernaar halfjaarlijks een forecast af te geven richting de leveranciers m.b.t. de bijzonderheden in de planning en mogelijke nieuwe instroommomenten.

Er is geen seizoen patroon wat dusdanig fluctueert waardoor hier rekening mee gehouden moet worden met het op- en afschalen van de flexpool.

Inzet TEC-medewerkers

De divisie Theorie ontwikkelt theorie-examens voor het verkrijgen van rijbewijs personenauto, motor en bromfiets en neemt alle theoretische examens af (inclusief de beroepsexamens) en bevordert daarmee de verkeersveiligheid.

Er zijn 4 werkgebieden benoemd voor de divisie Theorie waarbinnen 20 theorie-examenlocaties vallen (tijdelijk 21 locaties). Op dit moment worden 100 Flexwerkers ingezet als TEC-medewerker, dit is een uitzonderlijk aantal in verband met het de achterstanden die zijn ontstaan door de lockdowns. Met een reguliere bezetting zullen er 40 à 50 flexwerkers ingezet worden als TEC-medewerker.

Het CBR verzorgt zelf de planning van deze Flexwerkers in een eigen plansysteem wat kan plannen

op basis van het aantal geplande examens. De TEC-medewerkers worden over het algemeen parttime ingezet op basis van beschikbaarheid waarbij bepaalde dagen als verplichte dagen kunnen worden aangemerkt in de werving.

De TEC-medewerker is het eerste aanspreekpunt voor een examenkandidaat op locatie en daarmee het visitekaartje van het CBR. Dit kan naast de examenkandidaat ook een rijsschoolhouder, tolk of begeleider zijn. In de werkzaamheden houdt de TEC-medewerker toezicht op het hele proces van ontvangst van de examenkandidaat tot het toezicht houden op het theorie-examen. Het gaat hierbij om een combinatie van gastvrijheid en toezicht.

Inzet flexpool Rijgeschiktheid

Volgens de wet moeten alle bestuurders rijgeschikt zijn. Dat wil zeggen: geestelijk en lichamelijk in staat om te rijden. De divisie Rijgeschiktheid beoordeelt of iemand gezond genoeg is om een rijbewijs te halen of te houden. Een grote verantwoordelijkheid. Naast het beoordelen, behoort het opleggen en uitvoeren van maatregelen, zoals een cursus alcohol en verkeer, tot de werkzaamheden van deze divisie.

De divisie Rijgeschiktheid is onderverdeeld in vier afdelingen waaronder de relatief nieuwe afdeling Product- en Datacare (PDC). Onder deze afdeling is ook het onderdeel DIV ondergebracht en zij werken met het 'first time right' principe om de dienstverlening aan onze klanten zo goed mogelijk geborgd.

Een specifiek onderdeel van de gevraagde Dienstverlening betreft een pool van Flexwerkers die voor het onderdeel Rijgeschiktheid worden ingezet. In de huidige situatie wordt deze pool met studenten gevuld. De samenwerking met de huidige leverancier is de afgelopen jaren uitstekend geweest wat we ook van een mogelijk nieuwe leverancier verwachten.

Met betrekking tot deze pool van Flexwerkers:

De werkzaamheden zijn het controleren van inkomende documenten op juistheid en volledigheid, het scannen en registreren van inkomende documenten en het koppelen van documenten aan de juiste dossiers. Verder controleren deze Flexwerkers de gescande gegevens op volledigheid van alle pagina's, inhoud en samenhang. Een ander onderdeel van de werkzaamheden bestaan uit "rework". Dat zijn documenten die uit het proces zijn gevallen. Hiervan moet een analyse gemaakt worden waar het in het proces verkeerd is gegaan, wat de juiste actie is en deze actie vervolgens ook opstarten.

Hierin vragen we van een Flexwerker dat deze langdurig repetitieve administratieve werkzaamheden uit kan voeren, zeer accuraat is en kan werken in een administratieve productie omgeving. Voor het "rework" vergt dit ook analytisch vermogen en procesmatig inzicht. Inschaling voor deze functie -gezien de aard van de werkzaamheden- betreft schaal 35.0 van de CBR cao.

De planning wordt besproken met één vaste contactpersoon bij de leverancier. Tijdens kantooruren zal overleg plaatsvinden over de planning, de kwaliteit van de flexpool en de verwachtingen op korte of middellange termijn. Omdat de werkvoorraad niet voorspelbaar is zal het opleveren van een sluitende forecast niet mogelijk zijn. Buiten kantoor tijden verwacht het CBR dat Opdrachtnemer bereikbaar is voor ad hoc vragen die betrekking hebben op de dagplanning.

De huidige inzet van de flexpool bedraagt momenteel 3 tot 4 Flexwerkers per dag. Gezien de grilligheid van de werkvoorraad is op dag basis op- en afschalen iets wat met regelmaat voorkomt. In de reguliere vakantieperiodes en de periode rondom officiële feestdagen kan een beroep op de flexpool gedaan worden om gaten in de planning op te vullen. In drukke periodes kan het nodig zijn om met dubbele bezetting te werken waardoor extra inzet noodzakelijk is. Behoeft van DIV zal hierin weinig veranderen de komende periode.

Wat is de verwachting van een mogelijk nieuwe leverancier als het gaat om de flexpool?

- Het inrichten van een flexpool die op basis van 100% voorziening de planning kan invullen;
- Het inrichten van een flexpool met theoretisch opgeleide Flexwerkers (HBO/WO-studierend of afgestudeerd) gezien de aard van de werkzaamheden die zeer flexibel inzetbaar zijn.

- Een vaste contactpersoon die bekend is met de flexpool, het CBR en het proces rondom de planning waarmee het CBR kan schakelen tijdens kantoortijden. Deze contactpersoon zorgt ook voor een achtervang waardoor de dienstverlening gewaarborgd is.
- Buiten kantoortijden is de leverancier bereikbaar voor ad hoc vragen die niet kunnen wachten tot morgen. Dit mag ook een loket van de leverancier zijn welke bekend is met de planning van het CBR.

Inzet overige Flexwerkers (Overige divisies/afdelingen)

De organisatie van het CBR bestaat uit vier divisies en de ondersteunende stafafdelingen.

Als het gaat om de inzet van Flexwerkers zijn de divisies Rijgeschiktheid, Theorie en CCV de afdelingen waar het meeste wordt ingeleend. Theorie heeft een aparte plaats in dit document gekregen, hieronder nog een korte omschrijving van de twee andere divisies:

CCV neemt vrijwel alle examens af voor beroepschauffeurs, schippers, logistiek medewerkers, ondernemers in het transport en de theorie-examens voor beroeps- en privé-vliegers. Daarnaast certificeert CCV wettelijke vereiste opleidingen in het kader van de verplichte nascholing/code 95 voor beroepschauffeurs en de praktijktoetsen die onderdeel uitmaken van de basiskwalificatie van beroepschauffeurs. CCV houdt ook toezicht op de uitvoering van deze gecertificeerde cursussen en praktijktoetsen. Aanvragen die vanuit deze divisie gedaan zullen worden zijn veelal administratief ondersteunend in de functie van administratief medewerker en assistent productmanager die affiniteit hebben met de logistiek/transport.

De divisie **Rijgeschiktheid** beoordeelt, zoals eerder al benoemd, of iemand gezond genoeg is om een rijbewijs te halen óf te houden. Naast de flexpool zoals hierboven omschreven worden bij Rijgeschiktheid ook Flexwerkers op andere administratieve functies ingezet. Team beoordeling is verantwoordelijk voor het verwerken van mededelingen van de politie en het nemen van besluiten hierop. Team uitvoering is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de opgelegde educatieve maatregelen of onderzoeken.

Tenslotte heeft het CBR nog een aantal ondersteunende stafafdelingen waaronder waar op minder frequente basis flexwerkers ingezet worden, de denken valt aan Finance en Control (financieel administratief medewerker) en Human resources (Medewerker HR services).

Voor meer informatie over de verschillende afdelingen en functies verwijzen wij u ook naar onze [website](#).

2.5 Omvang van de Opdracht

Over de inhuur van Flexwerkers zijn over 2020 onderstaande cijfers bekend (incl. BTW):

	Perceel 1 (Klantenservice)	Perceel 2 (Generiek)
Volume	€ 6.365.390	€ 7.110.812
Aantal leveranciers	6	6

De verwachting is dat de inhuur voor de bovengenoemde profielen en daarmee de geraamde waarde in de komende jaren zal dalen. Door de inhaalslag die het CBR moet maken naar aanleiding van de tijdelijk sluiting van locaties vanwege de Coronapandemie in 2021 is er extra inhuur van Flexwerkers geweest om de piekwerkzaamheden op te vangen. In de komende periode (vanaf 2022) zal dit weer afnemen.

Details huidige populatie Flexwerkers in verband met Migratie

Op het moment van publicatie van deze Aanbesteding zijn de volgende gegevens bekend. Deze gegevens zijn ter indicatie en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

	Perceel 1 – (Klantenservice)	Perceel 2 – (Generiek)
Aantal lopende Nadere overeenkomsten	120	172

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan bovenstaande gegevens.

Overige details van de Opdracht

De huidige leverancier met het grootste omzetvolumedeel (meer dan 70%) heeft aanvullende details van de Opdracht met het CBR gedeeld. Hierbij kan echter geen onderscheid gemaakt worden tussen de verschillende Percelen. Op het moment van publicatie van deze Aanbesteding zijn de onderstaande gegevens bekend. Deze gegevens zijn ter indicatie en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

	Perceel 1 (Klantenservice) en perceel 2 (Generiek)
Ziekteverzuim Flexwerkers	7,35%
Gemiddelde arbeidsduur	- Perceel 1 (Klantenservice): 24-30 uur bij parttime inzet en 30-37,5 uur per week bij volledige inzet - Perceel 2 (Generiek): Theorie 22,5 uur, overig 37,5 uur per week bij volledige inzet
Verhouding fase A en fase B	- Perceel 1 (Klantenservice): 40% fase A, 60% fase B - Perceel 2 (Generiek): 80% fase A, 20% fase B

Raming van de opdrachtwaarde

De maximale afname is 130% van de geraamde waarde. Hierdoor is de maximale waarde van de Raamovereenkomst vastgesteld op € 11.000.000 exclusief btw per jaar. Dit bedrag omvat alle kosten (zowel de kosten voor de inhuur als vergoedingen voor bijvoorbeeld reiskosten). Deze maximale waarde is als volgt onderbouwd:

	Indicatie inhuurvolumen in uren	Indicatie inhuurvolumen p/j excl BTW	Maximale afname	Maximale waarde p/j afgerond ex BTW
Perceel 1 (Klantenservice)	125.000	€ 3.125.000	130%	€ 4.000.000
Perceel 2 (Generiek)	185.000	5.550.000	130%	€ 7.000.000
				€ 11.000.000

Bij de maximale looptijd van de Raamovereenkomst van vijf jaar komt de maximale waarde van de Raamovereenkomst dan op € 55.000.000, - exclusief btw.

Een exacte schatting van de omvang van de Opdracht valt niet te geven. Voor de raming van de inkoop is rekening gehouden met het feit dat:

- Meerdere afdelingen binnen het CBR streven naar het terugdringen van de flexibele schil;
- De inhuurvraag kan toenemen door organisatorische ontwikkelingen die nu niet kunnen worden voorzien;
- De ontwikkeling ten aanzien van de Coronapandemie gevolgen kan hebben voor het inhuurvolumen van het CBR (hoger of lager).

De opdrachtwaarde komt uit boven het Europese drempelbedrag van € 214.000 exclusief btw voor leveringen of diensten. Dit leidt ertoe dat het CBR een Europese aanbestedingsprocedure moet volgen voor het aanbesteden van deze Opdracht.

Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

2.6 Varianten

Een variant is een niet-besteksconforme inschrijving, dat wil zeggen: een andere oplossing voor de behoefte dan gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Het toestaan van aanbieden van varianten leidt ertoe dat in het Beschrijvend document duidelijk moet worden beschreven op welke wijze de aangeboden varianten zullen worden beoordeeld en hoe de varianten ten opzichte van de opties die voldoen aan het Programma van eisen en de Gunningscriteria worden beoordeeld. Varianten zijn niet toegestaan.

2.7 Contractvorm

2.7.1 Type en duur van de Raamovereenkomst

Het CBR is voornemens het volgende aantal Opdrachtnemers te contracteren:

Perceel	Aantal Opdrachtnemers	Toelichting
Perceel 1 – (Klantenservice)	Twee Opdrachtnemers	Beide Opdrachtnemers ontvangen gelijktijdig de Offerteaanvragen. Offerteaanvragen worden uitgezet op basis van een Mini-competitie.
Perceel 2 – (Generiek)	Twee Opdrachtnemers	De Inschrijver die eindigt als eerste in de rangorde van de gunning wordt de Primaire leverancier. Deze mag gedurende een vooraf vastgestelde periode exclusief Kandidaten aanbieden op Offerteaanvragen. Wanneer de Primaire leverancier niet tijdig kan voorzien, zet het CBR de Offerteaanvraag door naar de Secundaire leverancier (achtervang).

De Raamovereenkomsten voor beide Percelen hebben een initiële looptijd van 3 jaar. De verwachte ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 april 2022 en eindigt van rechtswege op 31 maart 2025, zonder mogelijkheid tot verlenging. Het CBR heeft de mogelijkheid om de Raamovereenkomst onder dezelfde condities tweemaal te verlengen met één jaar. De totale looptijd kan derhalve vijf jaar bevatten. Hiervoor geldt de volgende onderbouwing:

- Het CBR implementeert een nieuwe inhuurconstructie ten opzichte van de huidige situatie. De inschatting is dat dit een relatief langere looptijd kent voordat de gehele organisatie hier optimaal mee haat werken.
- Het CBR wenst een langdurige samenwerking op te bouwen met de Raamcontractanten om de beoogde doelstellingen van de Aanbesteding te realiseren.
- De implementatie en uitnutting van de Raamovereenkomst vraagt een benodigde investering van alle Partijen zoals het leren kennen van elkaars organisatie, het ontwikkelen van een optimaal passend aanbod van Kandidaten en het afstemmen van procedures.
- Het CBR wenst een looptijd te hanteren die het mogelijk maakt om optimaal gebruik te maken van het (nieuwe) inhuurmodel en inspanningen van zowel het CBR als de Raamcontractanten te laten renderen.

2.7.2 Opdrachtverlening binnen de Raamovereenkomst

- Voor perceel 1 (Klantenservice) geldt: In Bijlage A (Programma van eisen) is uitgewerkt op welke wijze Nadere overeenkomsten middels een Mini-competitie worden verstrekt binnen de Raamovereenkomst. Overige details over gunning van een Nadere overeenkomst zijn opgenomen in Bijlage B (Concept Raamovereenkomst).
- Voor perceel 2 - Generiek geldt: De totstandkoming van een Nadere overeenkomst is vastgelegd in Bijlage A (Programma van eisen) van deze Aanbesteding. Overige details over gunning van een Nadere overeenkomst zijn opgenomen in Bijlage B (Concept Raamovereenkomst).

2.8 Social Return

Het realiseren van social return, specifiek door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op duurzame werkgelegenheid te bieden, wordt een onderdeel van de Raamovereenkomst. Het CBR heeft tot op heden beperkt ervaring met het realiseren van social return als onderdeel van een inkoopcontract. Het CBR wenst dit daarom samen met de te contracteren Opdrachtnemers te gaan vormgeven en realiseren.

Het CBR vindt dat een verplichting ten aanzien van social return niet alleen proportioneel, maar ook realistisch en uitvoerbaar dient te zijn. Dit leidt ertoe dat het CBR eist van Opdrachtnemers dat deze zich committeert aan een social returnverplichting van:

Minimaal 5% voor Perceel 1 en Perceel 2 berekend over de gefactureerde omzet (lees: in rekening gebrachte kosten op basis van gewerkte uren exclusief BTW).

Deze verplichting acht het CBR proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Raamovereenkomst.

Na definitieve gunning van de Opdracht bespreken het CBR en de Opdrachtnemers gezamenlijk de mogelijkheden voor de invulling van social return. Van de Opdrachtnemers wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal twee weken op te sturen naar de contractmanager van het CBR. De Opdrachtnemers zullen vervolgens in samenspraak met het CBR het voorlopig plan van aanpak dusdanig concreet maken en dit uitwerken in een definitief plan. Het CBR verwacht van alle Opdrachtnemers hierin een actieve houding. Het definitieve plan dient binnen zes weken na het toesturen van het voorlopige plan van aanpak met elkaar te zijn afgestemd.

3 Verloop van de Aanbesteding

3.1 Procedure

Het CBR volgt een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het CBR behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

Mijlpaal	Datum
Publicatie Aanbesteding	Donderdag 30 september 2021
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Dinsdag 12 oktober 2021 vóór 17:00 uur
Publicatie eerste Nota van inlichtingen (streefdatum)	Maandag 25 oktober 2021
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Woensdag 3 november vóór 17:00 uur 2021
Publicatie tweede Nota van inlichtingen (streefdatum)	Donderdag 11 november 2021
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	Maandag 22 november 2021 vóór 12:00 uur
Openen van Inschrijvingen	Maandag 22 november 2021 na 12:00 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	Donderdag 13 januari 2022
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk 3 Werkdagen na verzending gunningsbeslissing, dat wil zeggen dinsdag 18 januari 2022
Einddatum opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing
Ingangsdatum Implementatie	Maandag 7 februari 2022
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Vrijdag 1 april 2022

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Het CBR neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

3.4 Informatieverstreking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van Bijlage D (Indienen vragen en opmerkingen). Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. Het CBR kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord. Het CBR behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. Het CBR publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. Het CBR geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vraagsteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan het CBR gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door '*Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*' te vermelden. Indien het CBR van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door het CBR laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

Het CBR hanteert twee vragenrondes. Bij de tweede vragenronde worden Inschrijvers verzocht enkel aanvullende vragen in te dienen naar aanleiding van de antwoorden die het CBR heeft gegeven bij vragenronde 1.

3.4.2 Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen

Het CBR sluit een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden daarop van het CBR. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt het CBR melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

Het CBR publiceert de Nota's van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf voor zorg te dragen dat de informatie tot hem komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

3.5 Indienen van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

Het CBR adviseert de Inschrijver om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het CBR beschouwt een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van de Inschrijver. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. Het CBR, de aanbieder van het Aanbestedingsplatform en Significant Synergy zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor het CBR niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent het CBR de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van Inschrijvingen aanwezig zijn.

3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld.

Controle volledigheid en vormvereisten

Het CBR controleert of een Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Toetsing

Het CBR toetst of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Inschrijver en de Inschrijving voldoen aan de Geschiktheidseisen en de toetsingscriteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan

deze criteria wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

Het CBR beoordeelt de Inschrijving op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop het CBR dat doet is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maakt het CBR de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het CBR niet toegestaan de Raamovereenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan het CBR bewijs opvragen om de informatie die de Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken is bepaald dat het CBR aan Inschrijvers bij het indienen van hun Inschrijving in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) mag vragen, in plaats van alle bewijsstukken. De bewijsstukken die vallen onder het UEA, met uitzondering van de referenties, kunnen in de regel alleen worden opgevraagd bij de Inschrijver(s) die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de Opdracht. De gevraagde bewijsstukken moeten worden geleverd binnen een termijn van drie werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentiële winnende Inschrijver:

- Niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- Geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- Onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. Het CBR zal de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4 Eisen aan de Inschrijver

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen het CBR hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- De Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s);
- De Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- De Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- De Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 7.4 en 7.5 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

In de tabel hieronder is aangegeven welke bewijsstukken/documenten de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen drie Werkdagen na verzoek van het CBR. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

Het CBR behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Inschrijver.

	#	Omschrijving	Bij inschrijving	Op verzoek
Algemene verklaring	A1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	E1	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	E2	Ervaring van de Inschrijver	X	

4.2 Uitsluitingsgronden

4.2.1 Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden

Het CBR verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. Het CBR wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.2.2 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A1)

De Inschrijver vult alle benodigde gegevens in het Bijlage E (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) volledig en juist in en voegt deze toe aan de Inschrijving. Zie paragraaf 7.12 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver zich beroept op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.2.3 Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Inschrijver middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt het CBR, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister (U1)**

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Inschrijver een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

- **Gedragsverklaring aanbesteden (U2)**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Inschrijver kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert het CBR om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van het CBR, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Inschrijver. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst (U3)**

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

4.3 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt het CBR mede of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

Aantonen van financiële en economische draagkracht

4.3.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)

Voor Perceel 1 (Klantenservice) en Perceel 2 (Generiek) geldt:

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. Het CBR acht een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart de Inschrijver dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien de Inschrijver op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient hij een schriftelijke verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met de Inschrijver de hierboven genoemde verzekering afsluit.

De winnende Inschrijvers verstrekken als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis, dan wel een kopie van het door de verzekeraar afgegeven certificaat waaruit blijkt dat de omvang van de verzekeringsdekking voldoet aan de gestelde minimumeis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient minimaal één van de leden het bewijs van verzekering te verstrekken waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan dient de Inschrijver daarvan bewijs te verstrekken.

Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

4.3.2 Ervaring van de Inschrijver (E2)

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht het CBR het noodzakelijk dat de Inschrijver bepaalde kerncompetenties heeft. De Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Competenties Perceel 1 (Klantenservice)
1.A	<u>Ervaring met het leveren van soortgelijke profielen in de regio</u> Inschrijver heeft ervaring met het werven, selecteren, ter beschikking stellen en begeleiden van Flexwerkers voor soortgelijke profielen in dezelfde regio als waar het CBR actief is. Het gaat hierbij om de inzet van: • Minimaal 75 inhuuropdrachten van individuele Flexwerkers binnen een aaneengesloten periode van twee (2) Jaar; • Voor de functie medewerker klantenservice; • In de provincie Gelderland, Noord-Brabant en/of Utrecht; • Onderbouwd met één (1) referentie-opdracht.
1.B	<u>Ervaring met de Migratie van Flexwerkers</u> Inschrijver heeft met de Migratie van Flexwerkers waarbij Inschrijver (een deel van) de huidige populatie Flexwerkers bij een referentie-opdracht in dienst neemt. Het gaat hierbij om het realiseren van: • Het in dienst nemen van minimaal 70 Flexwerkers van een latende leverancier; • Onderbouwd met één (1) referentie-opdracht.
1.C	<u>Ervaring met opdrachtgevers in de publieke sector</u> Inschrijver heeft ervaring met het werven, selecteren, ter beschikking stellen en begeleiden van Flexwerkers voor de functie van 'Medewerker Klantenservice' op basis van een Uitzendovereenkomst. Het gaat hierbij om het realiseren van: • Minimaal 60.000 gewerkte uren binnen een aaneengesloten periode van drie (3) Jaar; • Bij één opdrachtgever in de publieke sector, zijnde een overheidsorganisatie of semioverheidsorganisatie; • Onderbouwd met één (1) referentie-opdracht.

#	Competenties Perceel 2 (Generiek)
2.A	<u>Ervaring met het leveren van soortgelijke profielen</u> Inschrijver heeft ervaring met het werven, selecteren, ter beschikking stellen en begeleiden van Flexwerkers op basis van een Uitzendovereenkomst in functies die in de aard van de werkzaamheden vergelijkbaar zijn met: • Administratief medewerker • Medewerker financiële administratie • TEC medewerker • Assistent Productmanager • Medewerker Vorderingen Deze functies zijn beschreven in Bijlage L (Overzicht en beschrijving functieprofielen). Deze referentie mag worden aangetoond met onderbouwd met minimaal één (1) en maximaal twee (2) referentie-opdrachten.

	<i>Let op: Indien Inschrijver meerdere referentie-opdrachten opgeeft voor het aantonen van de kerncompetentie 1.A dan geldt dat deze referentie-opdrachten allen betrekking hebben op dezelfde aaneengesloten periode van twee (2) Jaar.</i>
2.B	<u>Ervaring met de Migratie van Flexwerkers</u> Inschrijver heeft met de Migratie van Flexwerkers waarbij Inschrijver (een deel van) de huidige populatie Flexwerkers bij een referentie-opdracht in dienst neemt. Het gaat hierbij om het realiseren van: • Het in dienst nemen van minimaal 100 Flexwerkers van een latende leverancier. • Onderbouwd met één (1) referentie-opdracht.
2.C	<u>Ervaring met opdrachtgevers in de publieke sector</u> Inschrijver heeft ervaring met het werven, selecteren, ter beschikking stellen en begeleiden van Flexwerkers - niet zijnde 'Medewerker Klantenservice' - op basis van een Uitzendovereenkomst. Het gaat hierbij om het realiseren van: • Minimaal 100.000 gewerkte uren binnen een aaneengesloten periode van drie (3) Jaar; • Bij één opdrachtgever in de publieke sector, zijnde een overheidsorganisatie of semioverheidsorganisatie. • Onderbouwd met minimaal één (1) referentie-opdracht.

De Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. De Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage F 'Ervaring inschrijver'.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Voor kerncompetenties geldt ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Inschrijver alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een samenwerkingsverband, dan beschrijft de Inschrijver wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende Opdrachtgever.
- Voor deze Aanbesteding geldt dat het CBR mag worden opgegeven als referent om aan te tonen dat Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt de Inschrijver bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

Alles wat het CBR in deze paragraaf vraagt dient duidelijk te blijken uit de door de Inschrijver verschaft informatie. Het CBR behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

5 Toetsing van de Inschrijving

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan de Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Programma van eisen
T3	Concept van de Raamovereenkomst
T4	De 'Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten' (ARVODI)

5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver:

- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van eisen dat is opgenomen in Bijlage A, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Raamovereenkomst dat is opgenomen in Bijlage B, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de 'Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten' (ARVODI) die zijn opgenomen in Bijlage C, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;

6 Beoordeling van de Inschrijving

Het CBR is voornemens de Opdracht te gunnen aan in totaal vier Inschrijvers met de beste prijs-kwaliteitverhouding, namelijk: twee voor Perceel 1 (Klantenservice) en twee voor Perceel 2 (Generiek). Het CBR weegt zowel prijs als kwantitatieve en kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode: gewogenfactormethode

Om de Inschrijving op prijs en kwaliteit te kunnen beoordelen maakt het CBR gebruik van de 'gewogenfactormethode'. Bij de gewogenfactormethode wordt aan elk Gunningscriterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling wordt per Gunningscriterium een score gegeven. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Gunningscriterium, wat resulteert in een gewogen score per Gunningscriterium. De gewogen scores van alle

Gunningscriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De Inschrijving met de hoogste eindscore komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

6.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijving stelt het CBR een beoordelingsteam per Perceel samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

6.3 Wijze van beoordeling

Het beoordelingsteam beoordeelt elk Gunningscriterium op basis van de informatie die de Inschrijver met betrekking tot dat specifieke Gunningscriterium heeft overgelegd. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Indien een Inschrijver meent dat voor de beoordeling van een Gunningscriterium ook een deel van een ander Gunningscriterium uit zijn Inschrijving van belang is, dient de Inschrijver daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium. Per Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria

In de hiernavolgende paragrafen zijn de Gunningscriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria kent het beoordelingsteam per Gunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Gunningscriterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Max. te behalen punten
Zeer goed	De gevraagde informatie is uitgewerkt. De uitwerking van de gevraagde informatie is in zijn totaliteit beoordeeld als zeer goed conform het beoordelingskader.	100 punten
Goed	De gevraagde informatie is uitgewerkt. De uitwerking van de gevraagde informatie is in zijn totaliteit beoordeeld als goed conform het beoordelingskader.	80 punten
Voldoende	De gevraagde informatie is uitgewerkt. De uitwerking van de gevraagde informatie is in zijn totaliteit beoordeeld als voldoende conform het beoordelingskader.	50 punten
Matig	De gevraagde informatie is uitgewerkt. De uitwerking van de gevraagde informatie is in zijn totaliteit beoordeeld als matig conform het beoordelingskader.	20 punten
Onvoldoende	Niet alle gevraagde informatie is uitgewerkt en/of de uitwerking van de gevraagde informatie is in zijn totaliteit beoordeeld als onvoldoende conform het beoordelingskader.	Uitsluiting

Voor de kwalitatieve Gunningscriteria is een 'matig' het minste wat het CBR verwacht. Daarom geldt voor de Gunningscriteria een vereiste minimumscore van een 'matig'. Indien voor de Gunningscriteria niet minimaal de score 'matig' wordt behaald, is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria

De methode die het CBR gebruikt voor de beoordeling van een kwantitatief Gunningscriterium wordt toegelicht bij de omschrijving van het betreffende Gunningscriterium.

6.6 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Gunningscriterium beschreven:

- (i) welke documenten/gegevens de Inschrijver in het kader van het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Gunningscriterium uitvoert (per Gunningscriterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Gunningscriteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan de Inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, en te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: de Inschrijver wordt gevraagd in de Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in de Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Gunningscriterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere gunningscriteria of sub-gunningscriteria. Het betreffen aspecten waaraan de Inschrijver wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van de Inschrijving. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.7 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Inschrijver wordt berekend door optelling van de gewogen scores op alle Gunningscriteria.

- Voor Perceel 1 (Klantenservice) geldt: De twee Inschrijvers met de hoogste eindscore komen in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst.
- Voor Perceel 2 (Generiek) geldt: De Inschrijver met de hoogste eindscore komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst in de rol van Primaire leverancier. De Inschrijver met de op één na hoogste eindscore komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst in de rol van Secundaire leverancier.

Indien drie of meer Inschrijvers dezelfde hoogste eindscore halen, dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste niet-afgeronde eindscore.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium "Aantrekken en selecteren van Kandidaten" (G1.2 / G2.2).
- Indien ook op G1.1 / G2.2 door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op "Goed werkgeverschap (en beperken ongewenste uitstroom)" (G1.3/G2.3).
- Indien ook op G1.3/G2.3 door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan vindt loting plaats tussen die Inschrijvers, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door het CBR. De betreffende Inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

6.8 Weging gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert het CBR de onderstaande Gunningscriteria.

De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die het CBR met deze Aanbesteding nastreeft, zoals opgenomen in hoofdstuk 1. De Gunningscriteria worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Gunningscriteria en weging Perceel 1 (Klantenservice)

Gunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
<i>Kwaliteit</i>		<i>70%</i>		
G1.1	Implementatie en Migratie Flexwerkers	15%	100	15
G1.2	Aantrekken en selecteren van Kandidaten	30%	100	30
G1.3	Goed werkgeverschap en beperken ongewenste uitstroom	25%	100	25
<i>Prijs</i>		<i>30%</i>		
P1.1	Omrekenfactor ABU fase A / NBBU fase 1 en 2	10%	100	10
P1.2	Omrekenfactor ABU fase B/ NBBU fase 3	20%	100	20
<i>Totaal</i>		<i>100%</i>		<i>100</i>

Gunningscriteria en weging Perceel 2 (Generiek)

Gunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
<i>Kwaliteit</i>		<i>70%</i>	<i>70%</i>	
G2.1	Implementatie en Migratie Flexwerkers	15%	100	15
G2.2	Aantrekken en selecteren van Kandidaten	30%	100	30
G2.3	Goed werkgeverschap	25%	100	25
<i>Prijs</i>		<i>30%</i>	<i>30%</i>	
P2.1	Omrekenfactor ABU fase A / NBBU fase 1 en 2	20%	100	20
P2.2	Omrekenfactor ABU fase B NBBU fase 3	10%	100	10
<i>Totaal</i>		<i>100%</i>		<i>100</i>

6.9 Gunningscriteria Perceel 1 (Klantenservice)

6.9.1 G1.1: Implementatie en Migratie Flexwerkers

Deze Raamovereenkomst betekent een nieuwe manier van werken voor het CBR en zal zodoende een significante impact hebben. Om deze reden hanteert het CBR een Implementatie voordat deze Raamovereenkomst ingaat. Het CBR wenst daarom dat Inschrijver inzichtelijk maakt op welke wijze zij de Implementatie van de Opdracht verzorgt. Inschrijver conformeert zich gedurende de implementatieperiode aan wat is aangeboden bij dit Gunningscriterium.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat het CBR inzicht krijgt in:

- De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de Implementatie van de Raamovereenkomst met als doel continuïteit van de inhuurdienstverlening en voorkomen van onrust op de werkvloer;
- De Migratie van de huidige populatie Flexwerkers ~~met als doel continuïteit van de inhuurdienstverlening en voorkomen van onrust op de werkvloer~~.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Werk uit hoe Inschrijver de Implementatie en Migratie van Flexwerkers vormgeeft. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- De planning van de Implementatie op hoofdlijnen en de wijze waarop Inschrijver de Implementatie uitvoert en de benodigde inzet van het CBR;
- De wijze waarop Inschrijver de Migratie van Flexwerkers uitvoert;
- De wijze waarop Inschrijver de communicatie vormgeeft richting zowel het CBR als de Flexwerkers.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal vier (4) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdttekst in lettergrootte minimaal 9 punt en regelafstand minimaal 1 inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G1.1: Implementatie en Migratie Flexwerkers

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- De uitwerking bij het CBR het vertrouwen wekt dat de doelstelling van de Aanbesteding (geruisloze Implementatie van nieuwe Raamovereenkomst) wordt gerealiseerd en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd wordt;
- Inschrijver de Migratie van Flexwerkers organiseert ~~zodat de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd wordt~~ en Flexwerkers minimale hinder ondervinden;
- Inschrijver proactief de gebruikers van inhuur binnen het CBR en de Flexwerkers informeert over de nieuwe dienstverlening en Migratie en hen hierin meeneemt.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.6).

6.9.2 G1.2: Aantrekken en selecteren van Kandidaten

Voor het CBR is het van belang dat Inschrijver beschikt over een ruim aanbod met Kandidaten dat kan worden ingezet op de klantenservice. Daarbij is het van belang dat de Kandidaten passen bij de functieprofielen van het CBR. Daarnaast hecht het CBR waarde aan de kwaliteit van de 'match'. Hiermee wordt bedoeld dat de aangeboden Kandidaten aansluiten bij de organisatie van het CBR en zich bewust zijn van, en kunnen functioneren binnen de dynamische omgeving van het CBR.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat het CBR inzicht krijgt in de wijze waarop opdrachtnemer passende Kandidaten aantrekt en selecteert.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Werk uit hoe Inschrijver Kandidaten aantrekt en selecteert. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- De wijze waarop Inschrijver Kandidaten aantrekt in een schaarse arbeidsmarkt;
- De wijze waarop Inschrijver Kandidaten selecteert zodat deze aansluiten op het functieprofiel en de organisatie van het CBR;
- De wijze waarop Inschrijver in staat is snel(ler) op te schalen;
- Een beschrijving van de kennis en expertise van Inschrijver in relatie tot de inhoud van de opdracht en de wijze waarop deze wordt ingezet om voldoende passende Kandidaten aan te trekken.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst in lettergrootte minimaal 9 punt en regelafstand minimaal 1 inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G1.2: Aantrekken en selecteren van Kandidaten

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- De werkwijze vertrouwen geeft dat het CBR kan beschikken over voldoende passende Kandidaten;
- De werkwijze resulteert in een goede match met het functieprofiel en de organisatie van het CBR;
- Inschrijver in staat is op korte termijn op te schalen.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.6).

6.9.3 G1.3: Goed werkgeverschap en beperken ongewenste uitstroom

Voor het CBR is het van belang dat Inschrijver bewust en structureel invulling geeft aan de rol van werkgever, eventueel in samenwerking met het CBR. Hierbij wordt veel waarde gehecht aan de invulling van de begeleiding van de Flexwerkers door Inschrijver. Aanvullend is het van belang dat Flexwerkers gekwalificeerd en gemotiveerd zijn bij aanvang van de Werkzaamheden en dit blijven gedurende de plaatsingsperiode. Ten aanzien van medewerkers klantenservice verwacht het CBR een proactieve rol van Inschrijver ten aanzien van het beperken van ongewenste uitstroom.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat het CBR inzicht krijgt in de wijze waarop Inschrijver haar werkgeversrol invult richting Flexwerkers en ongewenste uitstroom bij de Divisie Klantenservice minimaliseert.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Werk uit hoe Inschrijver goed werkgeverschap vormgeeft en ongewenste uitstroom beperkt. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- De wijze waarop Inschrijver Flexwerkers begeleidt en bindt gedurende de inhuurperiode, zodat de Flexwerker gekwalificeerd en gemotiveerd blijft of dit zelfs verbetert;
- De wijze waarop Inschrijver ongewenst verloop van Flexwerkers beperkt;
- De wijze waarop Inschrijver handelt, mocht sprake zijn van ongewenste uitstroom op individuele basis.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdttekst in lettergrootte minimaal 9 punt en regelafstand minimaal 1 inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G1.3: Goed werkgeverschap en beperken ongewenste uitstroom

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- De werkwijze resulteert in gekwalificeerde en gemotiveerde Flexwerkers;
- De werkwijze resulteert in een minimale ongewenste uitstroom van Flexwerkers;
- De impact van ongewenste uitstroom van Flexwerkers voor het CBR beperkt wordt;
- De werkwijze resulteert in een proactieve houding van Inschrijver en voldoende afstemming en samenwerking met het CBR plaats vindt hierover.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.6).

6.9.4 P1.1 en P1.2 Omrekenfactoren

Het CBR wenst te komen tot een transparante en marktconforme prijs voor de Dienstverlening zonder de kwaliteit uit het oog te verliezen.

Voor Perceel 1 geldt dat Inschrijvers worden gevraagd twee omrekenfactoren in te dienen voor de volgende contractvormen:

- ABU Fase A/NBBU fase 1 en 2 (premiegroep I)
- ABU Fase B/NBBU fase 3 (premiegroep I)

Voor de op te geven prijzen/tarieven gelden de volgende voorwaarden:

- Alle genoemde omrekenfactoren zijn exclusief btw. Deelnemer dient alle in te vullen bedragen/factoren ook exclusief btw op te nemen;
- Het is Inschrijver niet toegestaan om negatieve prijzen, prijsonderdelen, factoren en bureaumarges in het prijsformulier op te nemen;
- Inschrijver dient omrekenfactoren in met maximaal drie cijfers achter de komma.

Het niet naleven van bovengenoemde voorschriften, leidt in de regel tot uitsluiting van de verdere beoordeling en het terzijde leggen van de Inschrijving.

Beoordelingskader P1.1 en P1.2: Omrekenfactoren

Aan het Gunningscriterium Prijs wordt een score toegekend die wordt bepaald door de door Inschrijver aangeboden Omrekenfactoren, namelijk:

Contractvorm	Perceel 1 (Klantenservice)
ABU fase A / NBBU fase 1 en 2 (Premiegroep I)	P1.1 (weging 10%)
ABU fase B / NBBU fase 3 (Premiegroep I)	P1.2 (weging 20%)

Inschrijver dient Omrekenfactoren in door middel van het indienen van Bijlage I (Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)). Hierbij geldt:

- Indien een Omrekenfactor hoger is dan 2,00 dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning.
- Indien een Omrekenfactor 1,750 of lager is, dan scoort Inschrijver het maximum aantal te behalen punten voor het subgunningscriterium, te weten 100 punten. Inschrijver krijgt niet meer punten bij een nog lagere Omrekenfactor.
- Indien een omrekenfactor ligt tussen 1,750 en 2,000, wordt een score toegekend die ligt tussen 0 en 100 punten. De score komt tot stand aan de hand van de volgende formules:

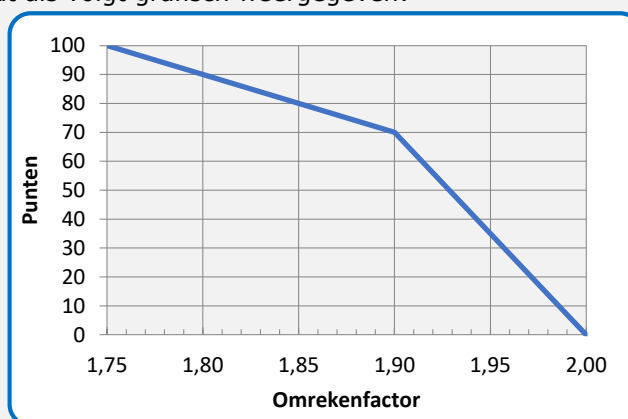
Indien Omrekenfactor < 1,900:

$$\text{Score} = 100 - (\text{Omrekenfactor} - 1,750) / 0,15 * 30$$

Indien Omrekenfactor ≥ 1,900:

$$\text{Score} = 70 - (\text{Omrekenfactor} - 1,900) / 0,1 * 70$$

Het scoreverloop wordt als volgt grafisch weergegeven:



6.10 Gunningscriteria perceel 2 - Generiek

6.10.1 G2.1: Implementatie en Migratie Flexwerkers

Deze Raamovereenkomst betekent een nieuwe manier van werken voor het CBR en zal zodoende een significante impact hebben. Om deze reden hanteert het CBR een Implementatie voordat deze Raamovereenkomst ingaat. Het CBR wenst daarom dat Inschrijver inzichtelijk maakt op welke wijze zij de Implementatie van de Opdracht verzorgt. Inschrijver conformeert zich gedurende de implementatieperiode aan wat is aangeboden bij dit Gunningscriterium.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat het CBR inzicht krijgt in:

- De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de Implementatie van de Raamovereenkomst met als doel continuïteit van de inhuurdienstverlening en voorkomen van onrust op de werkvloer;
- De Migratie van de huidige populatie Flexwerkers ~~met als doel continuïteit van de inhuurdienstverlening en voorkomen van onrust op de werkvloer~~.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Werk uit hoe Inschrijver de Implementatie en Migratie van Flexwerkers vormgeeft. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- De planning van de Implementatie op hoofdlijnen en de wijze waarop Inschrijver de Implementatie uitvoert en de benodigde inzet van het CBR;
- De wijze waarop Inschrijver de Migratie van Flexwerkers uitvoert;
- De wijze waarop Inschrijver de communicatie vormgeeft richting zowel het CBR als de Flexwerkers.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal vier (4) Dit maximaal aantal pagina's geldt voor de hoofdttekst in lettergrootte minimaal 9 punt en regelafstand minimaal 1 inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G2.1: Implementatie en Migratie Flexwerkers

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- De uitwerking bij het CBR het vertrouwen wekt dat de doelstelling van de Aanbesteding (geruisloze Implementatie van nieuwe Raamovereenkomst) wordt gerealiseerd en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd wordt;
- Inschrijver de Migratie van Flexwerkers organiseert ~~zodat de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd wordt~~ en Flexwerkers minimale hinder ondervinden;
- Inschrijver proactief de gebruikers van inhuur binnen het CBR en de Flexwerkers informeert over de nieuwe Dienstverlening en Migratie en hen hierin meeneemt.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.6).

6.10.2 G2.2: Aantrekken en selecteren van Kandidaten

Voor het CBR is het van belang dat Inschrijver beschikt over een ruim aanbod met Kandidaten dat kan worden ingezet binnen de verschillende afdelingen van het CBR. Daarbij is het van belang dat de Kandidaten passen bij de functieprofielen van het CBR. Daarnaast hecht het CBR waarde aan de kwaliteit van de 'match'. Hiermee wordt bedoeld dat de aangeboden Kandidaten aansluiten bij de organisatie van het CBR en zich bewust zijn van, en kunnen functioneren binnen de dynamische omgeving van het CBR.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat het CBR inzicht krijgt in de wijze waarop Inschrijver passende Kandidaten aantrekt en selecteert.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Werk uit hoe Inschrijver Kandidaten aantrekt en selecteert. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- De wijze waarop Inschrijver Kandidaten aantrekt in een schaarse arbeidsmarkt;
- De wijze waarop Inschrijver de resultaten met betrekking tot het aantrekken en selecteren van Kandidaten inzichtelijk maakt voor CBR;
- De wijze waarop Inschrijver inspeelt op omgevingsfactoren waar Inschrijver geen directe invloed op heeft, maar wel gevolgen kan hebben voor de werving en inhuur van Flexwerkers door het CBR.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst in lettergrootte minimaal 9 punt en regelafstand minimaal 1 inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G2.2: Aantrekken en selecteren van Kandidaten

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- De werkwijze resulteert in een goede match met het functieprofiel en de organisatie van het CBR;
- De resultaten met betrekking tot het aantrekken en selecteren van Kandidaten inzichtelijk zijn voor CBR en sturing hierop leidt tot structurele verbetering;
- Inschrijver het CBR ondersteunt bij het inspelen op omgevingsfactoren die invloed hebben op de werving en inhuur van Flexwerkers door het CBR.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.6).

6.10.3 G2.3: Goed werkgeverschap

Voor het CBR is het van belang dat Inschrijver bewust en structureel invulling geeft aan de rol van werkgever, eventueel in samenwerking met het CBR. Hierbij wordt veel waarde gehecht aan de invulling van de begeleiding van de Flexwerkers door Inschrijver. Aanvullend is het van belang dat Flexwerkers gekwalificeerd en gemotiveerd zijn bij aanvang van de Werkzaamheden en dit blijven gedurende de plaatsingsperiode.

Doelstelling

Het doel van dit Gunningscriterium is dat het CBR inzicht krijgt in de wijze waarop Inschrijver haar werkgeversrol invult richting Flexwerkers.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

Werk uit hoe Inschrijver goed werkgeverschap vormgeeft en ongewenste uitstroom beperkt. In ieder geval de volgende aspecten dienen aan de orde te komen:

- De wijze waarop Inschrijver Flexwerkers voorafgaand aan hun opdracht voorbereidt;
- De wijze waarop Inschrijver Flexwerkers begeleidt en bindt gedurende de inhuurperiode, zodat de Flexwerker gekwalificeerd en gemotiveerd blijft of dit zelfs verbetert;

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal twee (2) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst in lettergrootte minimaal 9 punt en regelafstand minimaal 1 inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader G2.3: Goed werkgeverschap

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- De werkwijze resulteert in een goede start van de opdracht zodat Flexwerkers direct kunnen beginnen met hun werkzaamheden;
- De werkwijze resulteert in gekwalificeerde en gemotiveerde Flexwerkers;
- De werkwijze resulteert in een proactieve houding van Inschrijver en voldoende afstemming en samenwerking met het CBR plaatsvindt hierover.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Het CBR kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.6).

6.10.4 P2.1 en P2.2 Omrekenfactoren

Het CBR wenst te komen tot een transparante en marktconforme prijs voor de Dienstverlening zonder de kwaliteit uit het oog te verliezen.

Voor Perceel 2 geldt dat Inschrijvers worden gevraagd twee omrekenfactoren in te dienen voor de volgende contractvormen:

- ABU Fase A/NBBU fase 1 en 2 (premiegroep I)
- ABU Fase B/NBBU fase 3 (premiegroep I)

Voor de op te geven prijzen/tarieven gelden de volgende voorwaarden:

- Alle genoemde bedragen/factoren zijn exclusief btw. Deelnemer dient alle in te vullen bedragen/factoren ook exclusief btw op te nemen;
- Het is Inschrijver niet toegestaan om negatieve prijzen, prijsonderdelen, factoren en bureaumarges in het prijsformulier op te nemen;
- Inschrijver dient omrekenfactoren in met maximaal drie cijfers achter de komma.

Het niet naleven van bovengenoemde voorschriften, leidt in de regel tot uitsluiting van de verdere beoordeling en het terzijde leggen van de Inschrijving.

Beoordelingskader P2.1 en P2.2: Omrekenfactoren

Aan het Gunningscriterium Prijs wordt een score toegekend die wordt bepaald door de door Inschrijver aangeboden Omrekenfactoren, namelijk:

Contractvorm	Perceel 2 (Generiek)
ABU fase A / NBBU fase 1 en 2 (Premiegroep I)	P2.1 (weging 20%)
ABU fase B / NBBU fase 3 (Premiegroep I)	P2.2 (weging 10%)

Inschrijver dient Omrekenfactoren in door middel van het indienen van Bijlage J (Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)). Hierbij geldt:

- Indien een Omrekenfactor hoger is dan 2,000 dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning.
- Indien een Omrekenfactor 1,750 of lager is, dan scoort Inschrijver het maximum aantal te behalen punten voor het subgunningscriterium, te weten 100 punten. Inschrijver krijgt niet meer punten bij een nog lagere Omrekenfactor.
- Indien een omrekenfactor ligt tussen 1,750 en 2,000, wordt een score toegekend die ligt tussen 0 en 100 punten. De score komt tot stand aan de hand van de volgende formules:

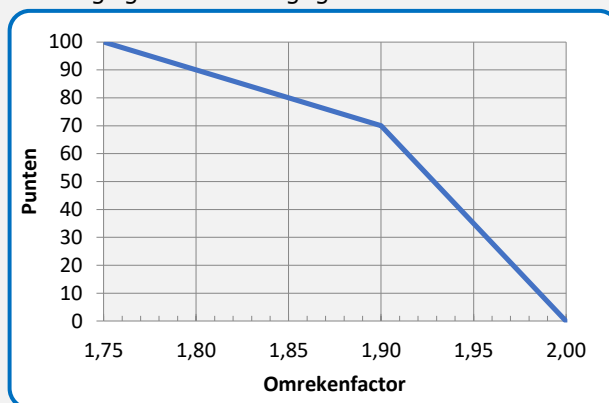
Indien Omrekenfactor < 1,900:

$$\text{Score} = 100 - (\text{Omrekenfactor} - 1,750) / 0,15 * 30$$

Indien Omrekenfactor $\geq$ 1,900:

$$\text{Score} = 70 - (\text{Omrekenfactor} - 1,900) / 0,1 * 70$$

Het scoreverloop wordt als volgt grafisch weergegeven:



Prijs Secundaire leverancier

Indien een Inschrijver wordt geselecteerd als Secundaire leverancier, dan worden de bij de Inschrijving aangeboden Omrekenfactoren als volgt aangepast:

- Indien de aangeboden Omrekenfactor lager is dan 1,850 dan wordt de aangeboden bureaumarge met 4% verhoogd.
- Indien de aangeboden Omrekenfactor ligt tussen de 1,850 en 1,950 dan wordt de aangeboden bureaumarge met 2% verhoogd.
- Indien de aangeboden Omrekenfactor 1,950 of hoger is dan blijft de aangeboden Omrekenfactor gelijk.

7 Voorschriften en voorwaarden

Inschrijvingen moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om een eerlijke concurrentie tussen de Inschrijvers te garanderen. Tevens worden in dit hoofdstuk voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

Inschrijvingen die op een afwijkende manier worden aangeboden en Inschrijvingen die niet aan de voorwaarden voldoen, zijn in de regel ongeldig en worden niet beoordeeld. In dat geval krijgt de Inschrijver hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

7.1 Voorbehouden van het CBR

Het CBR behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Raamovereenkomst. In dat geval krijgt de Inschrijver hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

7.2 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

7.3 Nederlandse taal

De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding en de eventuele Opdracht moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.

7.4 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband dient in de Inschrijving aan te geven welke (rechts-)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van het CBR, leidt in de regel tot uitsluiting.

7.5 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document geldt het volgende. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Raamovereenkomst deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Inschrijver een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van de

Aanbestedende dienst een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).

De Opdrachtnemer dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer de Aanbestedende dienst hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst toont de Inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

7.6 Inschrijving conform de Aanbestedingsstukken

De Inschrijver moet zijn Inschrijving baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat het CBR het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

7.7 Voorwaardelijke Inschrijving

Inschrijvingen waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, worden in de regel aangemerkt als ongeldig en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.8 Gedeeltelijke Inschrijving

Een Inschrijving indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

7.9 Opgave van prijzen, tarieven en kosten

De prijzen, tarieven en kosten die de Inschrijver opgeeft dienen marktconform, aannemelijk en reëel te zijn – zie in dit kader ook paragraaf 7.10.

7.10 Manipulatief inschrijven

Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door het CBR gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd. De Inschrijver mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Een Inschrijving is in ieder geval manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren of als sprake is van negatieve of nultarieven. Tevens is het niet toegestaan het format van het prijzenblad te wijzigen.

De Inschrijver die deze bepaling overtreedt wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.11 Geldigheidsduur van de Inschrijving

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Inschrijver dient de Inschrijving tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. Het CBR kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

7.12 Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de Inschrijving. De Inschrijving zelf en documenten en verklaringen bij de Inschrijving hoeven dus niet separaat te worden ondertekend.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving.

Let op – Het formulier is een interactieve pdf. Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Inschrijver positieve antwoorden in. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.13 Aantal malen inschrijven

Een Inschrijver ((rechts)persoon of vennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband, hetzij als Onderaannemer.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a) Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b) Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c) Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Het CBR zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Inschrijver mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

7.14 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door het CBR wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt het CBR zich het recht voor de Inschrijver te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving

met zich meebrengen. Als dat naar de mening van het CBR wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

7.15 Medewerking onderzoek

Het CBR behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Inschrijver (nader) te onderzoeken. De Inschrijver is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door het CBR (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

7.16 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze Aanbesteding. Het CBR heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8a van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018. Ingeval van (onverwachte) intrekking van de Aanbesteding door niet aan Inschrijvers verwijtbare oorzaken zal het CBR een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

7.17 Status informatie in de Aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Inschrijvers met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontleenen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Het CBR is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Inschrijver is verkregen via andere kanalen. Inschrijvers dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

7.18 Merknamen

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de Inschrijver de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

7.19 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden – in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. Het CBR verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat het CBR de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, dan dient hij op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij het CBR.

7.20 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen berusten bij het CBR. Zonder uitdrukkelijke toestemming van het CBR is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

7.21 Uitsluiting van Inschrijvers

Ten tijde van (i) het doen van een Inschrijving en (ii) de gunning dient de Inschrijver te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het Programma van eisen. Bij gebreke daarvan wordt de Inschrijver in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien, gaande de Aanbesteding, een Uitsluitingsgrond op de Inschrijver van toepassing wordt, of indien de Inschrijver niet langer aan de Geschiktheidseisen of de eisen uit het Programma van eisen voldoet/kan voldoen, dient de Inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan het CBR. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het CBR is gerechtigd de Inschrijver van de Aanbesteding uit te sluiten:

- als de Inschrijver aan de zijde van het CBR betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of
- als de Inschrijver zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Het CBR zal de Inschrijver niet uitsluiten als de Inschrijver aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

7.22 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de Aanbesteding een Inschrijver of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Inschrijver het CBR direct informeren. In dat geval behoudt het CBR zich het recht voor deze Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

7.23 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van het CBR of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.24 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van het CBR of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

7.25 Mededeling van de gunningsbeslissing

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het CBR niet toegestaan de Raamovereenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt – hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding – zal het CBR niet tot gunning van de Raamovereenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig kalenderdagen is een vervaltermijn. Indien niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de afgewezen Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de Inschrijver alsnog is aanvaard. Het CBR aanvaardt het aanbod van de Inschrijver na de

verificatiefase (zie paragraaf 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen) met berichtgeving over de definitieve gunning van de Opdracht.

7.26 Rechtsmiddel

Indien de Inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van twintig kalenderdagen (ingaaende op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te Den Haag aanhangig te maken. Een kopie van de dagvaarding dient vervolgens in het belang van een snelle en goede voortgang zo snel mogelijk aan het CBR te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de Inschrijver binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de Inschrijver het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;
- de Inschrijver zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van het CBR bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding te vorderen.

Het CBR zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. Het CBR behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal het CBR niet eerder tot gunning overgaan van het betreffende Perceel totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, interveniëren de andere Inschrijvers op eerste verzoek van het CBR in het geding, op straffe van verval van het recht om op te komen tegen de beslissingen die het CBR neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

7.27 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Inschrijver die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Inschrijver doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via het e-mailadres klachtenmeldpunt.aanbestedingen@cbr.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding Inhuur Flexibele Arbeidskrachten CBR'.
- Het CBR streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling.
- Het CBR behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.
- Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. Het CBR is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

8 Bijlagen

8.1 Bijlage A: Programma van eisen

Het Programma van eisen is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.2 Bijlage B: Concept van de Raamovereenkomst

Het Concept van de Raamovereenkomst is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.3 Bijlage C: Algemene inkoopvoorwaarden

De algemene inkoopvoorwaarden zijn als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.4 Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.5 Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.6 Bijlage F: Ervaring Inschrijver

Ervaring Inschrijver is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.7 Bijlage G: Beroep financiële en economische draagkracht

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.8 Bijlage H: Beroep technische en beroepsbekwaamheid

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.9 Bijlage I: Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)

Het prijzenblad is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.10 Bijlage J: Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)

Het prijzenblad is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.11 Bijlage K: Beschrijving inhuurproces

Een schematische weergave van het inhuurproces is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

8.12 Bijlage L: Overzicht en beschrijving functieprofielen

Een overzicht en beschrijving van de functieprofielen die onderdeel zijn van de Aanbesteding is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.