

Nota van Inlichtingen 1

Europese aanbesteding

Uitzendkrachten

Omgevingsdienst regio Utrecht



Opgesteld door : Omgevingsdienst regio Utrecht
Versie : 1.0
Datum : 1 februari 2022

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen 1 maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Uitzendkrachten' met TenderNed kenmerk 344502, die Aanbestedende dienst op 14 januari 2022 is gestart.

In deze Nota van Inlichtingen geeft Aanbestedende dienst antwoord op de door geïnteresseerde partijen ingediende vragen en reageert Aanbestedende dienst op opmerkingen die door geïnteresseerde partijen zijn ingediend.

Geïnteresseerde partijen dienden conform het Beschrijvend document de vragen en opmerkingen in op uiterlijk 24 januari 2022 voor 10:00 uur. Er zijn in totaal 94 vragen/opmerkingen ingediend.

Aanbestedende dienst beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in hoofdstuk 2 van deze Nota van Inlichtingen.

1.2 Aanvullingen

Aanbestedende dienst heeft naar aanleiding van de vragen uit Nota van Inlichtingen 1 besloten om (een gedeelte van) de geschiktheidseisen en gunningscriteria te wijzigen. Geïnteresseerden worden door middel van een rectificatie via TenderNed op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Tegelijkertijd met de rectificatie wordt de Nota van Inlichtingen 1 (onderhavig document) gepubliceerd. Geïnteresseerden hebben in de tweede vragenronde nog de gelegenheid om vragen in te dienen naar aanleiding van de gewijzigde aanbestedingsdocumenten.

Met de rectificatie en deze Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Beschrijvend document;
- Bijlage A – Programma van Eisen;
- Bijlage B1 en B2 – Concept Raamovereenkomsten;
- Bijlage E – Ervaring inschrijver;
- Bijlage H – Prijzenblad;
- Bijlage I – Overzicht functieprofielen ODRU;
- Bijlage J – Overzicht functieprofielen WIL;
- Bijlage L – Werkwijze inhuren Uitzendkrachten.

Als bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen stelt Aanbestedende dienst nieuwe versies beschikbaar van bovengenoemde documenten.

1.3 Verdere verloop procedure

Let op: de planning is gewijzigd. Voor de verdere procedure en de nieuwe planning verwijst Aanbestedende dienst naar het Beschrijvend document.

2. Vragen en opmerkingen van geïnteresseerde partijen en antwoorden en reacties van Aanbestedende dienst

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
1	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding, pag.7	De Aanbestedende dienst beschrijft dat ze ervoor gekozen heeft om geen gebruik te maken van de verlengingsoptie binnen de huidige Raamovereenkomst. A. Kunt u aangeven wat de achterliggende reden(en) hiervoor zijn geweest? B. Kunt u, indien van toepassing, aangeven of er ook achterliggende redenen waren die betrekking hadden op de gewenste dienstverlening? C. Kunt u in dat kader aangeven wat voor u de belangrijkste aandachtspunten zijn voor de dienstverlening van de nieuwe leverancier?	A. De hoofdreden om de Raamovereenkomst niet te verlengen is het niet kunnen leveren van Uitzendkrachten. B. De gewenste dienstverlening werd niet geleverd zoals beoogd en afgesproken. C. De belangrijkste aandachtspunten zijn verwerkt in de doelstellingen (zie paragraaf 1.4 Beschrijvend document).
2	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten 1.2 De Aanbestedende dienst en deelnemers Aanbesteding, pag.7	In onderhavige aanbesteding vormen De Omgevingsdienst regio Utrecht en Werk en Inkomen Lekstroom gezamenlijk de 'Aanbestedende dienst'. U geeft aan met iedere organisatie afzonderlijk een Raamovereenkomst aan te gaan. Mogen wij ervan uitgaan, daar dit één aanbesteding betreft, dat zij na afloop van de initiële looptijd van de Overeenkomst van twee jaar, in gezamenlijkheid gebruikmaken van de eventuele verlengingsopties met Opdrachtnemer?	Dit betreft één Aanbesteding, maar er worden twee losse Raamovereenkomsten gesloten (één met ODRU en één met WIL). ODRU en WIL beslissen afzonderlijk van elkaar of zij gebruik maken van eventuele verlengingsopties.
3	Leidraad Par. 2.1	In hoeverre heeft u naast de beschreven dienstverlening behoefte aan kortcyclische dienstverlening vanuit een flexpool (plannen van (ad hoc) diensten, op- en afschalen)?	ODRU heeft hier tot nu toe geen gebruik van gemaakt en verwacht dit niet in de toekomst. WIL heeft hier op dit moment geen behoefte aan, echter kan op dit moment niet uitgesloten worden of hier behoefte aan is in de toekomst.
4	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 2.2 Buiten de scope van de Opdracht, pag.9	Aanbestedende dienst geeft hier aan welke onderdelen/werkzaamheden samen hangen met de Opdracht, maar niet tot de scope van de Opdracht behoren. Kunt u aan Belangstellende toelichten wat u hier precies bedoelt met "samen hangen met de Opdracht (het leveren van Uitzendkrachten voor algemene functies tot en met schaal 8)?"	Met samen hangen met de Opdracht bedoelt de Aanbestedende dienst dat het in verband staat met elkaar. Echter gaat het er in paragraaf 2.2 om dat de genoemde opsomming buiten scope van de Opdracht valt.
5	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 3.6 Opening van de Inschrijvingen, pag.12 12	Bent u bereid, na opening van de kluis met inschrijvingen, een Procesverbaal van Opening beschikbaar te stellen?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.
6	Beschrijvend document 4.1	Klopt het dat de inschrijver bij inschrijving alleen het UEA formulier rechtsgeldig dient te ondertekenen voor het doen van een geldige inschrijving?	Dit is correct, zie ook paragraaf 7.12 van het Beschrijvend document.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
7	Beschrijvend document 4.4.1	U geeft in paragraaf 4.4.1 aan dat de winnende Inschrijver een kopie van de betreffende verzekeringspolis dient te verstrekken. Wij verstrekken geen inzage in onze verzekeringspolissen, omdat dit vertrouwelijke bedrijfsinformatie betreft. Wij kunnen in plaats daarvan wel een gecertificeerde verklaring omtrent verzekering aan u verstrekken. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	De Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
8	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 4.4.2 Ervaring van de Inschrijver (E2)/ Bijlage E- Ervaring Inschrijver, pag.16/17	In uw beschrijving van de criteria waaraan een referentieopdracht moet voldoen geeft u bij bullet 3 aan dat: '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'. Op uw bijlage E, ervaring inschrijver, wordt niet gevraagd om het weergeven van reeds behaalde resultaten, maar de Contractwaarde van de gehele opdracht. Kunt aan Belangstellende bevestigen: A. Dat Inschrijvers in bijlage E bij onderdeel 6 de gerealiseerde omzet tot dan toe dient in te vullen? B. Zo nee kunt u dan concreet aangeven wat u hier wel wenst te zien?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
9	Leidraad, Par. 4.4.4	Begrijpt inschrijver correct dat het alleen voor kerncompetentie A van belang is dat de referent onder de cao SGO of cao gemeenten valt?	Dat is correct.
10	Leidraad, Par. 4.4.4	Onder de tabel met kerncompetenties geeft u aan: 'De Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie.' Inschrijver neemt aan dat dit gelezen mag worden als maximaal 1 referent voor kerncompetentie B eerste bullet, maximaal 1 referent voor voor kerncompetentie B tweede bullet en maximaal 1 voor de derde bullet. Dit vanwege het brede spectrum aan functies die u onder deze kerncompetentie uitvraagt, die wij wel invullen, maar niet allemaal bij dezelfde referent. Is deze aanname correct? Zo nee, graag uw toelichting waarom dit niet mogelijk is.	Deze aanname is correct. Aanbestedende dienst wijzigt dit in de Herziene documentatie - Beschrijvend document en in de Herziene documentatie - Bijlage E - Ervaring inschrijver.
11	Beschrijvend Document 5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4	Bij het eerste bulletpoint vernoemd u niet de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen. Aangezien er ook wijzigingen kunnen voordoen in de niet genoemde aanbestedingsstukken, vragen wij u dit alsnog op te nemen. Bent u daarmee akkoord?	Dit is akkoord. Zie Herziene documentatie - Beschrijvend document.
12	Beschrijvend document - 6.2 - Beoordelingsteam	Uit welk expertisevak komen de leden van het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam bestaat uit vertegenwoordiging vanuit de lijn en vanuit staf.
13	Beschrijvend Document 6.2 Beoordelingsteam	Welke rol speelt Significant Synergy in de beoordeling van de aanbiedingen? Heeft iemand van Significant Synergy ook zitting in het beoordelingsteam?	Significant Synergy verzorgt de procesbegeleiding bij de beoordeling. Significant Synergy heeft geen zitting in het beoordelingsteam.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
14	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 6.2 Beoordelingsteam, pag.20	Kunt u aangeven welke functionarissen er, als deskundigen van Omgevingsdienst Regio Utrecht, opgenomen zijn in het beoordelingsteam?	Zie antwoord vraag 12.
15	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria, pag.20	In de bijgevoegde tabel zien we de scores die, afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden per Gunningscriterium, gegeven kunnen worden. Het valt ons op dat de scores 100 - 10 niet evenredig verdeeld worden. A. Kunt u aangeven wat de achterliggende reden is om te kiezen voor het scoreverloop: uitstekend 100 – zeer goed 90 – goed 70 – ruim voldoende 30 - voldoende 10 – onvoldoende; uitsluiting? B. Bent u bereid de scores evenredig(er) te verdelen, naar bijvoorbeeld: uitstekend 100 – zeer goed 90 – goed 80 – ruim voldoende 70 - voldoende 60 – onvoldoende; uitsluiting?	A. De achterliggende gedachte van dit model is dat naarmate de kwaliteit beter is, dit meer beloond wordt, waarbij een voldoende het minimum is. Aanbestedende dienst hecht meer waarde aan het verschil tussen voldoende of ruim voldoende en goed, dan het verschil tussen goed en zeer goed. B. Aanbestedende dienst handhaaft het huidige model.
16	Beschrijvend document 6.6	Kunt u een nadere toelichting geven voor wat betreft gemaakte keuzes en afwegingen en nadelen? Dienen de nadelen in te benoemen risico's toegelicht te worden in de tender in de beantwoording van de vragen?	Het betreft hier een voorbeeld. De nadelen hoeven niet specifiek genoemd te worden in de beantwoording van de vragen, dit is een voorbeeld hoe Inschrijver eventueel iets kan onderbouwen.
17	Beschrijvend Document 6.8.1 G1: Samenwerking en communicatie	U schrijft: ' De wijze waarop Inschrijver communiceert met Opdrachtgever (tijdens het inhuurproces) en met Uitzendkrachten (gedurende de looptijd van de plaatsing);'. Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder het inhuurproces? Is dit vanaf moment van aanvragen tot eerste werkdag of bijvoorbeeld tot einde opdracht?	Aanbestedende dienst verstaat onder het inhuurproces: moment van het uitzetten van de Aanvraag bij Opdrachtnemer tot einde opdracht. Zie Herziene documentatie - Beschrijvend document.
18	Beschrijven document - 6.8.1	Kan Aanbestedende dienst een toelichting geven op wat zij bedoelt met 'de samenwerking'? Dit is nu dermate breed interpreteerbaar dat het voor Inschrijver niet duidelijk is waar de focus dient te liggen en waar Aanbestedende dienst naar op zoek is.	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de samenwerking met Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld de wijze waarop Inschrijver kennis en expertise deelt op het gebied van de arbeidsmarkt met Opdrachtgever, met als doel het tijdig voorzien in juiste Uitzendkrachten. Zie Herziene documentatie - Beschrijvend document.
19	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten 6.8.1 Samenwerking en communicatie bladzijde 22	Kunt u aangeven wat alle deelnemende partijen belangrijk vinden in de samenwerking? Kunt u concreet aangeven wanneer een samenwerking voor u geslaagd is?	Zie antwoord vraag 18.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
20	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten 6.8.2 Goed Werkgeverschap bladzijde 23	Kun u aangeven wat de gemiddelde verblijfsduur van de huidige uitzendkrachten is?	<p>ODRU: De gemiddelde verblijfsduur van de huidige Uitzendkrachten is ongeveer 11 maanden (gerekend t/m januari 2022). Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.</p> <p>WIL: De gemiddelde verblijfsduur van de huidige Uitzendkrachten is ongeveer 11,5 maanden (gerekend t/m januari 2022). Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.</p>
21	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten 6.8.2 Goed Werkgeverschap bladzijde 23	Hoe verloopt momenteel het proces van inwerken van een nieuwe medewerker bij alle partijen en welke functionarissen zijn hierbij betrokken. Welke rol spelen zowel opdrachtgever als opdrachtnemer hierin en hoe wordt hier mee omgegaan bij spoedaanvragen?	Het proces van inwerken kan verschillen per team/functie/opdracht. Over het algemeen vindt het inwerken plaats door een ervaren teamlid en/of de teamcoördinator. Bij spoedaanvragen is dit hetzelfde.
22	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 6.8.1 G1: Samenwerking en communicatie / 6.8.2 G2: Goed werkgeverschap - Maximumaantal pagina's, pag.22/23	Voor een gedegen uitwerking van de gevraagde gunningscriteria achten wij een groter aantal pagina's A4-formaat noodzakelijk. Bent u bereid het maximum aantal pagina's , twee (2) pagina's A4-formaat, voor beide gunningscriteria uit te breiden naar vier (4) pagina's A4-formaat?	Aanbestedende dienst past het maximum aantal pagina's per Gunningscriterium aan naar drie (3) pagina's A4-formaat. Zie Herziane documentatie - Beschrijvend document.
23	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 6.8.1 G1: Samenwerking en communicatie, pag.22	Aan Inschrijver wordt gevraagd om uit te werken hoe zij een passende invulling (tijdig en de juiste match) geeft aan de invulling van Aanvragen (nadere uitvragen onder de Raamovereenkomst) en Opdrachtgever hierbij ontzorgd. We zouden deze vraag graag specifiek(er) voor aanbestedende dienst uitwerken. Kunt u aan Belangstellende aangeven of u hier ons werving en selectieproces, uitzendproces ofwel de manier waarop wij de juiste match vinden uitgewerkt wilt zien?	Het gaat hierbij om het binnen de gestelde termijn aanbieden van geschikte kandidaten die aansluiten op zowel de harde als zachte criteria van de inhuuraanvraag. Zie Herziane documentatie - Beschrijvend document.
24	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 6.8.1 G1: Samenwerking en communicatie, pag.22	Aan Inschrijver wordt gevraagd om uit te werken hoe zij invulling geeft aan de samenwerking met Opdrachtgever. Graag zouden we deze vraag specifiek(er) voor aanbestedende dienst uitwerken aangezien 'de samenwerking' vele facetten kent. Kunt u aan Belangstellende aangeven welk specifiek vlak van de samenwerking u hier uitgewerkt wilt zien?	Zie antwoord vraag 18.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
25	Beschrijvend document EA Uitzendkrachten, 6.8.2 G2: Goed werkgeverschap, pag.22	Aan Inschrijver wordt gevraagd om uit te werken hoe zij de resultaten ten aanzien van het begeleiden en binden voor Opdrachtgever inzichtelijk maakt. Voor Belangstellende bestaat haar dienstverlening op het gebied van binden en boeien voor Opdrachtgever uit vele facetten, waarvan de resultaten niet direct inzichtelijk te maken zijn. Zoals bijvoorbeeld korting op een sportschoolabonnement of het geven van een workshop ter verbetering van de werk-privé balans. Kan Aanbestedende dienst toelichten wat de achterliggende reden is van deze uitwerking en welke resultaten ten aanzien van begeleiden en binden hier specifiek inzichtelijk gemaakt moeten worden?	Deze bullet vervalt. Zie Herziene documentatie - Beschrijvend document.
26	Beschrijven document - 6.8.2	De wijze waarop Inschrijver de resultaten ten aanzien van het begeleiden en binden voor Opdrachtgever inzichtelijk maakt.' Wat is precies wat Aanbestedende dienst hier inzichtelijk wil hebben? Kunt u dit verder uitleggen en voorbeelden van geven? Hoe wordt dit momenteel bijgehouden dan wel inzichtelijk gemaakt?	Zie antwoord vraag 25.
27	Beschrijvend document 6.8.2. Goed Werkgeverschap	Kunt u toelichten welke meetbare resultaten u inzichtelijk wil hebben inzake de begeleiding en binding van uitzendkrachten?	Zie antwoord vraag 25.
28	Beschrijvend Document 6.8.1 & 6.8.2	U schrijft: 'De uitwerking is maximaal twee (2) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave.' Kunt u bevestigen dat het gaat om 2 pagina's per gunningscriterium, dus 4 in totaal? En is het toevoegen van een voorblad & inhoudsopgave optioneel of is dit een eis?	Per gunningscriterium is aangegeven uit hoeveel pagina's A4-formaat de uitwerking mag beslaan. Het toevoegen van een voorblad en inhoudsopgave is optioneel. Zie ook antwoord vraag 22.
29	Beschrijvend document 6.8.3	In paragraaf 6.8.3 geeft u ten aanzien van de prijs van de secundaire leverancier aan dat de indien de gemiddelde omrekenfactor lager is dan 1,900 de bureaumarge met 4% mag worden verhoogd en tussen de 1,900 en 2,000 met 2%. In het geval dat een inschrijver dus inschrijft met 1,899 resulteert dit in een omrekenfactor van 1,975 (1,899+4%) en indien er wordt ingeschreven met 1,900 resulteert dit in een omrekenfactor van 1,938 (1,900+2%) en indien men inschrijft met 1,999 resulteert dit in een omrekenfactor van 2,038 (1,999 +2%) waarbij met een omrekenfactor 2,000 de omrekenfactor gelijk blijft. Deze situatie lijkt de inschrijver niet wenselijk. Voorstel zou dan ook zijn om ongeacht de range de omrekenfactor van de inschrijver te mogen verhogen met 4%, bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. In uw berekening gaat u ervan uit dat de omrekenfactor wordt verhoogd (1,899 + 4% = 1,975). Volgens het Beschrijvend document wordt echter 'de aangeboden bureaumarge' verhoogd, mocht een Inschrijver eindigen als tweede in de rangorde en daarmee worden geselecteerd als Secundaire leverancier.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
30	Beschrijvend document 6.8.3	Opdrachtgever verwacht van de eerste leverancier een voorzieningspercentage van 95%. Hier rekening meehoudend blijft er slechts een klein gedeelte van de potentiële omzet over voor de secundaire leverancier. Een omrekenfactor van 2,1 (en daarbij behorende bureaumarge) is in onze ogen niet marktconform. Bent u bereid om hierin af te wijken?	Opdrachtgever is niet bereid de bandbreedte van de omrekenfactoren aan te passen. De insteek van de Raamovereenkomst is dat de Primaire leverancier alle aanvragen voorziet. In de situatie dat dit een keer niet lukt heeft opdrachtgever de mogelijkheid een aanvraag uit te zetten bij de Secundaire leverancier waar ook afspraken mee zijn gemaakt voor het inzetten van Uitzendkrachten en waarbij geen risico staat op het onrechtmatig inhuren van Uitzendkrachten. De Secundaire leverancier wordt hiervoor gecompenseerd door het toepassen van een hogere bureaumarge.
31	Leidraad, Par. 6,8,3	U geeft een maximale bandbreedte voor de prijs aan van 2,1 omrekenfactor. Deze bandbreedte is afgelopen jaar meerdere malen in aanbestedingen voorbij gekomen. Dit was destijds een zeer krappe bandbreedte, waarbij wij en onze concurrenten het maximum in onze tariefstelling continu hebben moeten opzoeken. Met ingang van het nieuwe jaar zijn wij echter met meerdere kostprijsverhogende elementen geconfronteerd, zoals pensioenopbouw na 8 gewerkte weken. Hierdoor dwingt dit maximum ons onze dienstverlening zonder winst aan te bieden. Dat is niet de insteek van een aanbesteding. Om van voldoende kwalitatieve inschrijvingen verzekerd te zijn, adviseren wij u de bandbreedte te verschuiven naar 1,9 tot 2,3.	Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Aanbestedende dienst is van mening dat een uitzendbureau met deze maximale bandbreedte een gezonde bedrijfsvoering kan voeren tegen een acceptabele marge. Deze stelling is mede gebaseerd op ervaringscijfers van soortgelijke aanbestedingstrajecten. Bij het vaststellen van de bandbreedte is rekening gehouden met kostprijsverhogende elementen sinds januari 2022.
32	Leidraad Par. 7.12	Voor de rechtsgeldige ondertekening door de in de KVK vermelde tekenbevoegde maken wij gebruik van DocuSign eSignature, vooral in deze coronatijd waarbij wij fysiek contact waar mogelijk willen voorkomen. DocuSign hanteert sterke beveiligingsmechanismen om volgens de hoogste internationale veiligheidsnormen documenten en gegevens te beschermen. Gaat u akkoord met ondertekening via DocuSign eSignature?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
33	Programma van Eisen - Eis 1.6 - Implementatie en migratie	Kan Aanbestedende dienst verduidelijking geven over het verschil tussen het implementatieteam en de stuurgroep? Wat zijn de verantwoordelijkheden van beiden?	De stuurgroep betreft een omissie en is niet betrokken. Het implementatieteam is verantwoordelijk voor de operationele/tactische implementatie. De interne opdrachtgever is verantwoordelijk voor strategische beslissingen. Zie Herziene documentatie - Bijlage A - Programma van Eisen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
34	Bijlage A, eis 1.7	Opdrachtgever geeft aan dat er geen sprake is van overname betreffende de reeds ingehuurde uitzendkrachten. Middels uitfasering worden deze vervangen door uitzendkrachten van Inschrijver. Kan opdrachtgever een indicatie geven van het aantal vacatures en functieprofielen die bij aanvangsdatum direct bij Inschrijver uitgevraagd zullen worden?	<p>Naar verwachting worden de volgende vacatures direct bij Inschrijver uitgevraagd:</p> <p>ODRU:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 medewerkers secretariaat • 1 medewerker NMC C • 1 medewerker NDC C • 1 medewerker DIV • 1 beheerder bezoekerscentrum <p>WIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 administratief medewerker DIV • 1 medewerker DIV • 1 administratief medewerker Applicatiebeheer • 3 hostesses • 2 medewerkers Terugvordering & Incasso <p>Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.</p>
35	Bijlage A, programma van eisen, 2.4	In eis 2.4 van het Programma van Eisen geeft u aan dat Opdrachtnemer bij ongewenste afwezigheid van een uitzendkracht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 48 uur voor vervanging dient zorg te dragen. Voor het kunnen voldoen aan deze eis is het volgende van belang. Bij het vervullen van een vervangingsaanvraag is een uitzendorganisatie van vele externe factoren afhankelijk waarop zij geen invloed kan uitoefenen. De arbeidsmarkt is te grillig om de garantie te kunnen geven dat er altijd binnen 48 uur een vervangende uitzendkracht kan worden geleverd. Daarom kunnen wij slechts toezeggen dat wij ons volledig en zo goed mogelijk zullen inspannen om voor vervanging zorg te dragen binnen de gestelde termijn. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, echter kan Opdrachtgever ervoor kiezen om de Aanvraag na 48 uur ook uit te zetten bij de Secundaire leverancier.
36	Bijlage A, programma van eisen, 2.4	U vraagt; bij ongewenste afwezigheid Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch binnen 48 uur (2 werkdagen), zorg draagt voor vervanging van de Uitzendkracht, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, zodat de continuïteit wordt geborgd. In deze schaarste is 48 niet altijd haalbaar. Bent u bereid om dit om te zetten naar een inspanningsverplichting?	Zie antwoord vraag 35.
37	Bijlage A, eis 2,8	Inschrijver gaat er vanuit dat deze situatie zich nooit uit het niks kan voordoen en dat hier altijd een periode van gevraagde verbetering aan vooraf gaat, waarbij inschrijver betrokken wordt.	Deze situatie doet zich niet uit het niets voor en Opdrachtgever zal hierover tijdig in overleg treden met Opdrachtnemer. Een verbetertraject is niet vanzelfsprekend.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
38	Programma van Eisen, eis 2.5	Volgens deze eis zal Opdrachtgever zijn beslissing om een inhuurperiode al dan niet te verlengen ten minste 4 weken voor afloop van de inhuurperiode kenbaar maken. Inschrijver dient echter op grond van de wet op zijn beurt, als het gaat om een arbeidsovereenkomst voor zes maanden en langer, een aanzegtermijn van ten minste één maand voor het einde van de arbeidsovereenkomst in acht te nemen jegens zijn werknemer. In dat licht is de termijn voor de kennisgeving van het lichten van de verlengingsoptie voor de Opdrachtnemer wat te krap om tijdig te kunnen aanzeggen. Wilt u in afwijking van eis 2.5 toezeggen dat de kennisgeving niet later dan 6 weken voor het einde van de inhuurperiode zal worden gedaan?	Aanbestedende dienst past eis 2.5 aan, waarbij vier weken van tevoren wordt gewijzigd naar acht weken van tevoren, zodat Aanbestedende dienst voldoende tijd heeft om Opdrachtnemer te informeren over wel/niet verlengen. De kennisgeving zal niet later dan zes weken voor het einde van de inhuurperiode worden gedaan. Zie Herziene documentatie - Bijlage A - Programma van Eisen.
39	Programma van Eisen - Eis 2.8 - Beëindigen opdracht	Naar mening van Inschrijver is het beëindigen van een opdracht een gezamenlijke keuze, dit kan alleen in overleg. Daarom vraagt zij dit artikel te schrappen. Graag uw akkoord en als niet, uw tegenvoorstel.	Aanbestedende dienst schrapt dit artikel niet, echter zal er altijd een overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de mogelijkheden voor voortzetting te bespreken. Zie ook antwoord vraag 37.
40	Bijlage A 2.8	U schrijft: 'Uitzendkracht wordt per omgaande vervangen'. Kunt u bevestigen dat altijd de opzegtermijn van de ABU gehanteerd?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
41	Programma van Eisen - Eis 2.13 - Spoedaanvragen	In deze eis gaat het over spoedaanvragen. Hoeveel spoedaanvragen zijn er bij beide deelnemers geweest in 2020 en 2021?	ODRU: 0 spoedaanvragen WIL: 2 spoedaanvragen
42	Programma van Eisen, Inhuur van Uitzendkrachten, Voorstellen Kandidaten 2.13 bladzijde 4	De opdracht betreft de reguliere inhuur van uitzendkrachten, waarbij onderscheid wordt gemaakt in reguliere en spoedaanvragen. Kunt u toelichten in welke verhouding de reguliere aanvragen staan ten opzichte van de spoedaanvragen?	Zie ook antwoord vraag 41.
43	Bijlage A, programma van eisen, 2.14	U vraagt een leveringsgarantie van 95%. In deze krappe arbeidsmarkt is dit een ambitieus aantal. bent u bereid dit aan te passen of om te vormen naar een inspanningsverplichting?	Aanbestedende dienst wijzigt eis 2.14 als volgt: "Opdrachtnemer streeft naar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 90% en heeft daartoe een inspanningsverplichting met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen aanbieden van voldoende beschikbare Uitzendkrachten, die voldoen aan de gestelde criteria, passend bij het functieprofiel en Opdrachtgever. Mocht Opdrachtnemer dit percentage niet halen, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek treden en een verbeterplan opstellen." Zie Herziene documentatie - Bijlage A - Programma van Eisen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
44	Bijlage A, eis 2,14	U vraagt hier een vervullingsquote van 95%. Dit percentage lijkt niet in overeenstemming met het feit dat u een tweede leverancier contracteert. Uiteraard mag u verwachten dat de eerste leverancier zich tot het uiterste inspant om uw vacatures te voorzien. Een dergelijke eis hieraan hangen, is in onze optiek niet proportioneel als u betrouwbare achtervang middels deze aanbesteding contracteert. Graag zien wij deze eis dan ook aangepast naar een inspanningsverplichting. Bent u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 43.
45	Programma van Eisen - Eis 2.15 - VOG-aanvraag	U geeft aan dat de Uitzendkracht in het bezit moet zijn van een VOG vóór start van de werkzaamheden. Gezien de doorlooptijden van een VOG in combinatie met de krapte op de arbeidsmarkt vragen wij u of een aanvraag tot VOG voor u ook voldoende is? Uiteraard voegen wij de VOG dan bij op het moment dat deze binnen is.	Zie ook het volgende in eis 2.15: Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Uitzendkracht, dan beslist Opdrachtgever of de Uitzendkracht wel of niet kan starten. Het is Opdrachtnemer dan toegestaan om de arbeidsovereenkomst op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat de arbeidsovereenkomst wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier (4) weken aanwezig is.
46	Programma van Eisen, eis 2.19	Kunt u bevestigen dat de garantie niet geldt als Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan haar verplichtingen ingevolge eis 2.18, te weten het tijdig verstrekken van de juiste en volledige informatie over wijzigingen in arbeidsvoorwaarden/cao die op Opdrachtgever van toepassing zijn en het informeren over de toepassing van de salarisschalen en het beloningsbeleid (in verband met de inlenersbeloning)?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toepassen van de vastgestelde inlenersbeloning conform de cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU). Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hierover informeren.
47	Programma van Eisen - Eis 2.25 - Naleven huisregels	Daar leiding en toezicht bij Aanbestedende dienst ligt, wil Inschrijver hier aantekenen dat zij Uitzendkrachten bewust kan maken van de geldende gedrags- en huisregels van Opdrachtgever, maar niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de naleving ervan door Uitzendkrachten. Graag uw akkoord.	De Uitzendkrachten dienen door Opdrachtnemer geïnformeerd te worden over de huis- en gedragsregels van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de naleving ervan door Uitzendkrachten. Zie Herziene documentatie - Bijlage A - Programma van Eisen.
48	Bijlage A, eis 3.3	U geeft aan dat opdrachtnemer de mogelijkheid heeft tot indexatie van de bureaumarge, welke onderdeel is van de omrekenfactor. De bureaumarge komt als zodanig niet terug in Bijlage H. Kunt u hierover nader duidelijkheid verschaffen?	In bijlage H, het tweede tabblad genaamd 'Opgave omrekenfactor' vult Inschrijver 'aanbod bureaumarge' in.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
49	Bijlage A 3.6	Overname tegen bureaumarge: is er een afwijkende berekening mogelijk m.b.t. 10% van het uurtarief?	De eis wordt hierop aangepast. Zie Herziene documentatie – Bijlage A – Programma van Eisen. De eis wordt als volgt aangepast: "Indien Opdrachtgever een Uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, kan de Uitzendkracht worden overgenomen waarbij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een <u>overnamefee</u> betaalt. Deze <u>overnamefee</u> wordt als volgt berekend: 1040 uur minus de reeds <u>gewerkte uren</u> x 10% van het uurtarief (exclusief btw).
50	Bijlage A, eis 3,6	U geeft hier aan 10% marge te willen betalen over de niet ingehuurde uren als u voor de minimale inleentermijn van 1040 uur een kandidaat overneemt. Dit genoemde % is niet marktconform en betekent dat wij onderaan de streep minder aan een kandidaat verdienen dan als hij zijn inleentermijn wel volmaakt. Wij verzoeken u daarom de 10% aan te passen naar de marge (omrekenfactor - kostprijsfactor). Wij zijn bereid hiervoor een openkostprijscalculatie aan te leveren.	Zie antwoord vraag 49.
51	Bijlage A, programma van eisen, 3.6	U vraagt indien u een Uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, dat de volgende formule gehanteerd wordt: 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x 10% van het uurtarief (exclusief btw). 10% is geen marktconformtarief. Wij hanteren 25%. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Aanbestedende dienst hanteert 10% van het uurtarief wat in rekening gebracht moet worden als overnamefee. Hiermee wordt Opdrachtnemer vergoed voor het mislopen van eventueel te factureren bureaumarge. Aanbestedende dienst kan bevestigen dat de inzet van Uitzendkrachten niet wordt gebruikt als instroomkanaal. Zie hiervoor ook de gemiddelde plaatsingsduur.
52	Bijlage A Programma van Eisen 4. Facturatie en administratie bladzijde 7	Kunt u aangeven wat de frequentie is inzake de verloning: wekelijks, 4-wekelijks of maandelijks?	De frequentie van de facturatie is 4 wekelijks.
53	Bijlage A, programma van eisen, 4.1	Wij hanteren een digitale omgeving waarin u op elk gewenst moment kunt inloggen en de digitale urenbriefjes kunt controleren, afwijzen of met terugwerkende kracht aan kunt passen. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
54	Bijlage A, programma van eisen, 4.6	U geeft aan in eis 4.6 dat iedere factuur voorzien moet zijn van een verplichtingnummer. Aangezien onze factuur automatisch voortkomt uit onze systemen is het van belang dat het nummer vóór aanvang van de opdracht aan ons verstrekt is. Kunt u dit garanderen?	Dit garandeert Aanbestedende dienst.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
55	Bijlage A, programma van eisen, 4.6	In eis 4.6 geeft u aan dat op de factuur het aantal gewerkte uren per periode dient te staan. Wij kunnen uit de rest van de aanbesteding niet goed halen of de wens voor de frequentie van factureren ook daadwerkelijk periodiek is, vandaar deze vraag. Facturatie per periode van vier weken betekent gemiddeld een langere betalingstermijn dan onze organisatie standaard hanteert (aangezien opdrachtnemer wekelijks aan flexwerkers uitbetaald). Indien de wens om periodieke facturen bestaat, bent u bereid deze aan te passen naar facturatie op wekelijkse basis?	Zie ook antwoord vraag 52.
56	Bijlage A - Programma van Eisen 2. Inhuur van Uitzendkrachten Algemene eisen 2.2- overige emolumenten; + Bijlage H - Prijzenblad, pag.3	Kunt u bevestigen dat overige emolumenten (zoals bijvoorbeeld een eindejaarsuitkering) die nu niet vermeld staan op het prijzenblad, maar in de toekomst mogelijk van toepassing zijn, separaat aan opdrachtgever mogen worden doorbelast en gefactureerd?	Dat is correct. Bij het factureren van overige emolumenten die bruto belast worden hanteert Opdrachtnemer de kostprijsfactor voor de 'bruto-vergoeding'. Zie hiervoor cel J53 in Bijlage H - Prijzenblad.
57	Bijlage A - Programma van Eisen, 2. Inhuur van Uitzendkrachten Algemene eisen 2.2 en 2.3- Ziekte (begeleiding) c.q. arbeidsongeschiktheid, pag.3	A. Klopt onze aanname dat het ziekterisico volledig bij Opdrachtnemer ligt, direct vanaf de start van de Raamovereenkomst? B. Verzuim is een belangrijk component in de kostprijs. Kunt u in het kader van een gelijk speelveld delen wat de verzuimpercentages waren in 2019, 2020 en 2021?	A. Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Uitzendkracht in rekening. Zie hiervoor ook eis 3.4 van het Programma van Eisen. B. Verzuim ODRU 2020: 1,57% 2021: 0,89% Verzuim WIL 2020: 1,03% 2021: 1,09% Bovengenoemde percentages zijn mogelijk niet geheel accuraat. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Over 2019 zijn geen gegevens met betrekking tot verzuim bekend.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
58	Bijlage A - Programma van Eisen, 2. Inhuur van Uitzendkrachten Algemene eisen 2.2- overige emolumenten; + Bijlage H - Prijzenblad, pag.3	<p>In eis 5.1 geeft u aan welke informatie minimaal iedere maand én per kalenderjaar in een rapportage beschikbaar gesteld dient te worden door opdrachtnemer. Uiteraard vinden wij het van groot belang om u van de juiste management informatie te voorzien. Het gevraagde onderdeel: Separaat gefactureerde kosten, kunt u ten alle tijden inzien in onze digitale portal.</p> <p>A. Kunt er mee akkoord gaan dat de informatie over separaat gefactureerde kosten rechtstreeks voor ODRU in de webportal van Inschrijver inzichtelijk is?</p> <p>B. Zo, niet kunt u dit toelichten?</p>	Aanbestedende dienst gaat ermee akkoord dat de informatie rechtstreeks in een webportal inzichtelijk is, maar eist tevens ook om dit inzichtelijk te krijgen in de Excelrapportage per kwartaal zoals aangegeven in eis 5.1.
59	Programma van Eisen, Inleidende Bepalingen, Implementatie en Migratie bladzijde 3	Kunt u inzage geven in huidige contracten, fasenindeling van de uitzendkrachten en de afloop van de contracten. Dit gezien alle aanvragen nieuwe instroom van uitzendkrachten betreft en er in de aanbesteding geen sprake is van migratie?	De huidige contracten/functies van ingehuurde Uitzendkrachten staan opgenomen in de opsomming in Bijlage I en J. De meeste lopende contracten lopen af op 30 april 2022. De fases zijn toegevoegd aan Bijlage I en J, zie Herzien documentatie. Zie ook antwoord vraag 34.
60	Bijlage B1/B2 - Concept raamovereenkomst ODRU/WIL, H 1.2 1. Voorwerp van de Raamovereenkomst – Rangorde van de documenten, pag.2	In de concept raamovereenkomsten geeft u de rangorde van de documenten weer. De Raamovereenkomst prevaleert hier boven de Nota(s) van Inlichtingen. Kunt u bevestigen dat wijzigingen voortvloeiend uit de Nota(s) van Inlichtingen worden doorgevoerd in de definitieve raamovereenkomsten?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
61	Bijlage B1 en Bijlage B2, 3.7	<p>Het genereren van de nadere overeenkomst van opdrachtnemer kent een automatisch karakter, en daardoor een vaste opmaak. Wij vermelden de volgende gegevens standaard op onze nadere overeenkomsten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contactpersoon bevestiging in de aanhef - Naam flexwerker & geboortedatum - Legitimatietype en documentnummer - Werklocatie (als die afwijkt van het officiële adres van het bedrijf) - Start- en einddatum - Werktijden, arbeidsomvang & functie - Beloningsregeling(CAO) & inschaling - Uurtarief (excl. btw) & ingangsdatum van dit tarief - Vaste vergoedingen - Eventuele kenmerken van opdrachtgeven die vóór start aan opdrachtnemer doorgegeven worden (zoals bijvoorbeeld afdelingsnaam en verplichtingen nummer) <p>Wijze van beëindiging van nadere overeenkomst zou ons inziens een algemene afspraak kunnen zijn die in het contract, of bij implementatie van het contract afgestemd kunnen worden, waardoor die niet op iedere nadere overeenkomst hoeft te staan.</p> <p>Flexkarakter is helaas geen vast veld in onze nadere overeenkomst.</p> <p>Zou u met bovenstaand voorstel akkoord kunnen gaan?</p>	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
62	Bijlage B1 en B2 - Concept raamovereenkomsten ODRU & WIL - Artikel 8.3	In dit artikel vraagt u om vrijwaring door Opdrachtnemer van aanspraken en claims van derden. Graag ziet Inschrijver dit beperkt tot directe schade en een maximale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar. Graag uw akkoord. Zo niet graag een uitgebreide toelichting waarom handhaving.	Aanbestedende dienst gaat hiermee deels akkoord, in die zin dat de maximering zoals voorgesteld zal worden aangepast. Zie Herziane documentatie – Bijlage B1 en B2.
63	Bijlage B1 en B2 - Concept raamovereenkomsten ODRU & WIL - Artikel 10.2	Inschrijver ziet lid a en b als logische uitzonderingen op de beperkingen van aansprakelijkheid. Echter geldt dit niet voor lid c, Inschrijver ziet het niet als redelijk dat schendingen van intellectueel eigendom als uitzondering kunnen gelden. Zij vraagt daarom lid c van artikel 10.2 te schrappen. Graag uw akkoord en als niet, graag uw tegenvoorstel.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid, aangezien de schending van intellectueel eigendomsrecht is verbonden aan aanspraken van derden. Artikel 10.2 lid c in relatie tot artikel 13 blijven dan ook gehandhaafd.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
64	Bijlage B1 en B2 - Concept raamovereenkomsten ODRU & WIL - Artikel 10.4	In dit artikel vraagt u om vrijwaring door Opdrachtnemer van aanspraken en claims van derden. Graag ziet Inschrijver dit beperkt tot directe schade en een maximale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar. Graag uw akkoord. Zo niet graag een uitgebreide toelichting waarom handhaving.	Aanbestedende dienst gaat hiermee deels akkoord, in die zin dat de maximering zoals voorgesteld zal worden aangepast. Zie Herziane documentatie – Bijlage B1 en B2.
65	Bijlage B1 Raamovereenkomst, artikel 10.4	Kunt u bevestigen dat de beperking van de aansprakelijkheid tot EUR 500.000 per gebeurtenis en EUR 1.000.000 per jaar van overeenkomstige toepassing is op de vrijwaringsverplichting als bedoeld in artikel 10.4 van de raamovereenkomst?	Zie antwoord vraag 64.
66	Bijlage B2 Raamovereenkomst, artikel 10.4	Kunt u bevestigen dat de beperking van de aansprakelijkheid tot EUR 500.000 per gebeurtenis en EUR 1.000.000 per jaar van overeenkomstige toepassing is op de vrijwaringsverplichting als bedoeld in artikel 10.4 van de raamovereenkomst?	Zie antwoord vraag 64.
67	Bijlage B1 en B2 - Concept raamovereenkomsten ODRU & WIL - Artikel 12	Lid b - Daar uitzendkrachten werken onder leiding en toezicht van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer zich niet verzekeren voor verlies en schade door Uitzendkrachten. Zij vraagt daarom om 'en/of de Uitzendkracht' te schrappen uit dit artikel. Graag uw akkoord en als niet, toelichting waarom handhaving.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Enerzijds is Aanbestedende dienst als inlener reeds belast met de werkgeversaansprakelijkheid en voor het overige kan er sprake zijn van situaties die voor rekening en risico behoren te komen van Opdrachtnemer. Voorts is de verzekeringsplicht ook gericht op de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtnemer als zodanig.
68	Bijlage B1 en Bijlage B2, 12.4	In artikel 12.4 spreekt u over betalingsopschorting. Kunt u bevestigen dat enkel facturen die zijn betwist en gemeld bij opdrachtnemer voor opschorting in aanmerking komen?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
69	Bijlage B1 en B2 - Concept raamovereenkomsten ODRU & WIL - Artikel 12.5	In dit artikel vraagt u om vrijwaring door Opdrachtnemer van aanspraken en claims van derden en is aansprakelijkheid erg ruim verwoord. Graag ziet Inschrijver de vrijwaring en aansprakelijkheid beperkt tot directe schade en een maximale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar. Graag uw akkoord. Zo niet graag een uitgebreide toelichting waarom handhaving. Overigens lijkt hier in de nummering iets verkeerd te gaan en gaat het om het vijfde lid van het artikel dat begint als artikel 11.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid, aangezien het in artikel 11 lid 5 tekortkomingen betreft, welke uitsluitend zijn te wijten aan en toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
70	Bijlage B1 en B2 - Concept raamovereenkomsten ODRU & WIL - Artikel 13.7	In dit artikel vraagt u om vrijwaring door Opdrachtnemer van aanspraken op inbreuken op intellectuele-eigendomsrechten. Opdrachtnemer ziet dit niet als redelijk en ziet daarom dit artikel graag geschrapt. Graag uw akkoord. Zo niet graag een uitgebreide toelichting waarom handhaving	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid, aangezien de schending van intellectueel eigendomsrecht is verbonden aan aanspraken van derden. Artikel 10.2 lid c in relatie tot artikel 13 blijven dan ook gehandhaafd.
71	Raamovereenkomst en ARVODI	De conceptovereenkomst is beknopt. Graag zouden wij hier in het verloop van het traject onderwerpen aan willen toevoegen om deze compleet te krijgen waarbij snelheid van afstemming van belang is. Denk hierbij aan de volgende onderwerpen: vorm van de overeenkomst, de oproepovereenkomst, wijzigen oproep/doorbetalen oproep, opzeggen opdrachten, opdrachten met garantie-uren, inlenersbeloning en verantwoordelijkheden voor beide partijen, overname uitzendkrachten, leiding en toezicht en verantwoordelijkheden die daaruit voortvloeien, verantwoordelijkheid voor 7:658.	De concept Raamovereenkomst en de ARVODI-2018 zijn beiden van toepassing. Indien en voor zover Inschrijver aanpassingen of aanvullingen wenst, is dat mogelijk, doch Inschrijver kan dan bij de tweede Nota van Inlichtingen concrete voorstellen doen, welke Aanbestedende dienst in redelijkheid zal beoordelen.
72	Bijlage C, Algemene inkoopvoorwaarden artikel 4	Artikel 4 lijkt niet toe te zien op de gevraagde dienstverlening in het kader van deze aanbesteding. Wij verzoeken u derhalve om deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u uw beslissing nader toelichten?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord en zal artikel 4 buiten toepassing verklaren. Zie Herziene documentatie – Bijlage B1 en B2.
73	Arvodi artikel 4	Artikel 4 lijkt (integraal) niet aan te sluiten op de verzochte dienstverlening. Kunt u bevestigen dat artikel 4 niet van toepassing is?	Zie antwoord vraag 72.
74	Arvodi artikel 18.3	Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming staat geheimhouding van bedrijfsgevoelige informatie zeer hoog in het vaandel. Tegen die achtergrond stellen wij de volgende aanvullende voorwaarden aan een audit; 1) vooraf wordt aangegeven wie de audit zal uitvoeren en wij hebben het recht een auditor (op redelijke gronden) te weigeren 2) de auditor tekent altijd een NDA 3) een audit wordt – gelet op de impact op onze bedrijfsvoering – altijd ten minste 21 dagen van tevoren aangekondigd. Stemt de aanbestedende dienst in met deze aanvullende voorwaarden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, behoudens audits die worden geïnitieerd door een derden-partij danwel in opdracht door een derden-partij uitgevoerd dienen te worden.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
75	ARVODI - Artikelen 21.4, 21.5 en 13.2	Kan er worden bevestigd door opdrachtgever dat het hier enkel gaat om vast personeel van opdrachtnemer en niet om de uitzendkrachten van opdrachtnemer (omdat de uitzendkrachten van opdrachtnemer onder leiding en toezicht (en dus verantwoordelijkheid) vallen van opdrachtgever)?	Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen en handhaaft de aansprakelijkheid zoals in de artikelen 21.4, 21.5 en 13.2. ARVODI-2018 blijven gehandhaafd. Daarbij merkt de Aanbestedende dienst op dat ook de werkgeversaansprakelijkheid op basis van inlening op de Aanbestedende dienst van toepassing is, onverlet of er sprake is van uitzendkrachten.
76	Bijlage C, Algemene inkoopvoorwaarden artikel 22.3	Bent u bekend met artikel 10 van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), waarin het zogeheten onderkruipersverbod ons verbiedt bij u stakende werknemers te vervangen? Het niet (voldoende) kunnen leveren als gevolg van het bovenstaande ten tijde van een staking levert voor Opdrachtnemer wel overmacht op. Onderschrijft u dat? Zo nee, graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst bevestigt dat er een dergelijke omstandigheid overmacht oplevert. Uit oogpunt van continuïteit behoudt Aanbestedende dienst zich alsdan wel het recht voor om een opdracht aan een andere partij te verstrekken.
77	ARVODI - Artikel 22.6	Vooral met betrekking tot kandidaten met garantieuren kan dit flinke gevolgen hebben voor opdrachtnemer. Voorstel is lopende opdrachten van uitzendkrachten door te laten lopen tot de einddatum genoemd in de opdrachtbevestiging of een opzegtermijn overeen te komen. Is dit bespreekbaar?	Aanbestedende dienst zal in nadere overeenkomsten/opdrachtbevestigingen een opzegtermijn vastleggen. Artikel 22.6 ARVODI-2018 blijft gehandhaafd, doch Aanbestedende dienst niet zonder redelijke grond de bevoegdheid tot opzegging benutten. Immers, Aanbestedende dienst heeft alle baat bij continuïteit van de overeengekomen Diensten.
78	Bijlage C, Algemene inkoopvoorwaarden artikel 25.1	Ingevolge artikel 25.1 mag Opdrachtnemer de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever overdragen aan derden. Wij zijn onderdeel van een Holding en voor het optimaal mogelijk financieren van het werkkapitaal willen wij graag onze financiële vorderingen (facturen) aan derden kunnen overdragen, zoals bijvoorbeeld een zustermaatschappij binnen de Holding of een bank. Inschrijver gaat er vanuit dat u met deze bepaling niet beoogt om Inschrijver wat dat betreft te beperken, zeker niet nu een dergelijke overdracht geen effecten heeft op de juridische, commerciële en operationele relaties en u derhalve geen hinder zult ondervinden van de overdracht. Is deze zienswijze juist? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Aanbestedende dienst beoogt met deze bepaling allerminst Inschrijvers te beperken, doch wenst de mogelijkheid te behouden om vooraf in te stemmen met overdracht aan derden.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
79	ARVODI - Artikel 26	De verzekeringen en schade(s) die u noemt in artikel 26 (a, b & c) hebben te maken met leiding en toezicht op locatie en vallen daardoor onder de verantwoordelijkheid van aanbestedend dienst. Graag uw bevestiging dat dit juist is en alledrie de verzekeringen daarom niet van toepassing zijn voor opdrachtnemer.	Aanbestedende dienst deelt de zienswijze niet dat de in artikel 26 ARVODI-2018 genoemde verzekeringen uitsluitend betrekking hebben op risico's die voor rekening komen van Aanbestedende dienst. De betreffende verzekeringen hebben een breder beoogd effect om ook risico's uit te sluiten voor Opdrachtnemer. Dit artikel blijft dan ook gehandhaafd.
80	Arvodi artikel 26.2	Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming kunnen wij geen verklaring afgeven over ons betalingsgedrag jegens de verzekeraar. Wij kunnen wel desgewenst periodiek een verklaring van de verzekeraar verstrekken waaruit blijkt dat hij adequaat zijn verzekerd tegen de risico's en aansprakelijkheden zoals die voortvloeien uit de overeenkomst met de aanbestedende dienst.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
81	Arvodi artikel 26.2	Op grond van deze bepaling heeft de Opdrachtgever het ongeclausureerde recht de overeenkomst te allen tijde op te zeggen. Gelet op het feit dat de wet en de overige bepalingen van de contractuele voorwaarden van de Aanbestedende dienst voldoende mogelijkheden bieden om in elk geval van wanpresteren of een andere redelijke grond te ontbinden dan wel op te zeggen, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst deze zeer vergaande bepaling te schrappen. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u dat dan nader toelichten?	Zie antwoord vraag 77.
82	ARVODI - Artikel 27.3	Opdrachtgever stelt voor aan dit artikel 'indien vereist of toegestaan volgens privacy wet- en regelgeving' toe te voegen. Graag uw akkoord.	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord, aangezien de noodzaak om een audit uit te voeren ook geïnitieerd kan worden c.q. verplicht kan worden door een derden-partij.
83	Bijlage H - Prijzenblad	Inschrijver is eigenrisicodragers voor de ZW-Flex maar niet voor de WGA-premie. Dit kan niet als optie geselecteerd worden in cel E11. Hoe wenst u dat we dit aangeven?	Het prijzenblad wordt hierop aangepast. Zie Herziene documentatie - Bijlage H - Prijzenblad.
84	Bijlage H - Prijzenblad	U geeft aan dat de bruto-vergoedingen factor exclusief pensioen is. Echter vallen op basis van de nieuwe Stipp-pensioenregeling ook alle bruto vergoedingen onder het pensioengevend loon. Kunt u de bruto vergoedingen factor gelijkstellen aan die van de overurenfactor?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Op dit moment kan Aanbestedende dienst niet bevestigen dat eventueel uit te keren bruto-vergoedingen ook pensioengevend zijn.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
85	Bijlage H - Prijzenblad - Pensioen	Voor fase B geldt het Stipp-pluspensioen. Dit gaat om een reservering van 8% voor de werkgever (en 4% voor de werknemer). Wel geldt er een franchise op het uurloon waarover geen pensioen opgebouwd wordt. Door het verruimen van de pensioengrondslag vallen overuren en uurtoeslagen ook onder het pensioengevend loon. Echter geldt voor deze urensoorten dat de franchise al van het normale uur afgetrokken is waarmee deze urensoorten gepaard gaan. Concreet betekent dit dat inschrijver verplicht is 8% pensioen in te houden op overuren en toeslaguren in fase B op basis van het Stipp-pluspensioen. Kunt u dit aanpassen in het kostprijsoverzicht. Zo nee, waarom niet?	Opdrachtgever gaat er niet mee akkoord dat ten aanzien van de reservering van de pensioenpremie wordt gedifferentieerd naar type uur. In het prijzenblad hanteert Aanbestedende dienst één pensioenpremie, ongeacht het type uur. Het staat Inschrijver vrij om te differentiëren naar premiegroep en/of fase.
86	Bijlage H - Prijzenblad, Eigen risico drager voor de WGA en ZW-Flex.	Op het prijzenblad, Bijlage H vraagt aanbestedende dienst om aan te geven of Inschrijver eigen risico drager is voor de WGA en ZW-Flex. Belangstellende is echter voor WGA niet eigen risico drager en voor de ZW-Flex wel. Op dit moment kan er hierin geen onderscheid worden gemaakt op het prijzenblad, aangezien er alleen ja/nee ingevuld kan worden voor beide gevallen. Is aanbestedende dienst bereid haar prijzenblad aan te passen, door er twee afzonderlijke regels van te maken (één voor WGA en één voor ZW-Flex), zodat het voor Belangstellende mogelijk is om hier twee verschillende antwoorden te kunnen geven?	Zie antwoord vraag 83.
87	Bijlage H - Prijzenblad, Pensioenpremie (StiPP)	Op het prijzenblad, Bijlage H dient inschrijver de (StiPP) pensioenpremie als kostprijsfactor op te nemen. A. Kunt u bevestigen dat voor alle Inschrijvers geldt dat zij het STIPP pensioen conform de ABU/ NBBU Cao dienen te hanteren? B. Zo niet, graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst bevestigt dit niet, dit betreft een omissie. Het prijzenblad wordt hierop aangepast. Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de pensioenregeling aan de CAO voor Uitzendkrachten. Zie Herziane documentatie - Bijlage H - Prijzenblad.
88	Bijlage H Prijzenblad	In de bijlage H van het prijzenblad waarin de kostencomponenten zijn uitgewerkt, ontbreken de componenten inzake het IKB budget (zoals o.a. reservering Eindejaarsuitkering) . Klopt het dat deze apart gefactureerd dienen te worden? Zo niet, stellen wij voor de banbreedte aan te passen van de omrekenfactoren vanaf 1.9 naar maximaal 2.2. evenals de punten toekenning.	Overige emolumenten mogen separaat in rekening gebracht worden. Hiervoor geldt de kostprijsfactor voor bruto-vergoedingen (cel J53 in Bijlage H - Prijzenblad). Zie ook het antwoord op vraag 56.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
89	Prijs	U geeft aan dat het ziekteverzuim percentage vaststaat gedurende de looptijd van het contract. Door de huidige pandemie is het erg lastig inschatten wat een zuiver en dekkend verzuimpercentage is voor langer dan een jaar. Door deze onzekerheid worden inschrijvers zonder uitzendbeding genoodzaakt een onzekerheidsmarge op het verzuimpercentage op te nemen. Deze onzekerheid geldt niet voor inschrijvers met uitzendbeding omdat de wachtdag, aanvulling ZW en de ZW-flex wel jaarlijks mag wijzigen. Dit creëert ons inziens een ongelijk speelveld tussen inschrijvers met en zonder uitzendbeding. Kunt u akkoord gaan met een jaarlijkse mogelijkheid tot wijziging van het verzuimpercentage (mits deugdelijk onderbouwd)? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De kostprijfactoren kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alleen gewijzigd worden naar aanleiding van wettelijke/cao-wijzigingen en/of wijzigingen in het aantal kalenderdagen in blok 1, 2 of 3.
90	Prijs - indexatie	In het bestek blijkt niet of er al dan niet mogelijkheid is tot tijdens de contractperiode. In de huidige arbeidsmarkt is dit voor meerjarige overeenkomsten een potentieel risico aan zijde van inschrijver. Wij zouden daarom graag zien dat er toch een mogelijkheid tot indexatie plaatsvindt, of in ieder geval de mogelijkheid tot indexatie van de wettelijke wijzigingen conform de ABU CAO. Inschrijver kan een scherper prijsvoorstel doen als er de komende jaren ruimte blijft de marge te indexeren op basis van veranderingen in de arbeidsmarkt. Graag uw akkoord of uitgebreide toelichting waarom handhaving.	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om de bureaumarges te indexeren, zie eis 3.3 in Bijlage A - Programma van Eisen.
91	Bijlage L	'Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde kandidaten zo snel mogelijk.' In de huidige arbeidsmarkt is het van groot belang kandidaten zo snel mogelijk te informeren over een eventuele plaatsing. Wij zien dan ook graag een aanpassing in de termijn bij het selecteren van kandidaten door de opdrachtgever, aangezien 'zo snel mogelijk' geen duidelijkheid verschaft aan onze kandidaten. Dit kan er voor zorgen dat een perfect matchende kandidaten op een andere aanbidding ingaat. Wij stellen voor om de selectieperiode maximaal 3 werkdagen te laten duren. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in. Zie Herziene documentatie - Bijlage L - Werkwijze inhuren Uitzendkrachten.
92	Bijlage L Werkwijze Inhuren Uitzendkrachten bladzijde 2	Kunt u toelichten wie de aanvraag uitzet en met wie (welke functionarissen) de contactpersonen van de opdrachtnemer communiceren over de voortgang van de aanvraag gezien alle deelnemende partijen? Kunt u aangeven of betreffende functionarissen dan ook bereikbaar zijn gezien de korte doorlooptijden voor een goede terugkoppeling en communicatie over de aanvraag?	Voor ODRU geldt dat contacten via de inkoopadviseur en de betreffende leidinggevende/coördinator plaatsvinden. Zij zijn in beginsel bereikbaar of organiseren anders een vervanger. Voor WIL geldt dat contacten via de HR-medewerker en de betreffende leidinggevende/teamcoördinator plaatsvinden. Zij zijn in beginsel bereikbaar of organiseren anders een vervanger.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
93	Bijlagen	<p>In Bijlage B1 en Bijlage B2 worden de volgende bijlagen genoemd:</p> <p>Bijlage A: ARVODI-2018 Bijlage B: Nota's van inlichtingen Bijlage C: Aanbestedingsstukken inclusief bijlagen Bijlage D: Omrekenfactoren Inhuur Uitzendkrachten Bijlage E: Inschrijving, exclusief Bijlage D</p> <p>Dit lijkt niet overeenkomstig de meegeleverde bijlagen van deze aanbesteding. Een bijlage met omrekenfactoren ontbreekt. De andere bijlagen zijn grotendeels wel aanwezig, met een andere naam dan wel. Inschrijver vraagt Aanbestedende dienst de ontbrekende bijlage D aan te leveren. Is dit mogelijk? Graag uw reactie.</p>	<p>Met "Bijlage D: Omrekenfactoren Inhuur Uitzendkrachten" bedoelt Aanbestedende dienst de Inschrijving van de Opdrachtnemer (het ingevulde/ingediende Bijlage H: Prijzenblad). Dit document wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Bijlage D kan dan ook niet aangeleverd worden door Aanbestedende dienst.</p>
94	Ziekteverzuim	<p>Kunt u het gemiddeld ziekteverzuimpercentage van de flexpopulatie aangeven over de afgelopen 3 jaar?</p>	<p>Zie antwoord vraag 57.</p>