

Nota van inlichtingen

Inhuur Flexibele arbeidskrachten CBR

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Eerste nota van inlichtingen

26 oktober 2021

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen 1 maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Inhuur Flexibele arbeidskrachten CBR', die het CBR op 30 september 2021 is gestart.

In deze Nota van Inlichtingen geeft het CBR antwoord op de door geïnteresseerde partijen ingediende vragen en reageert het CBR op opmerkingen die door geïnteresseerde partijen zijn ingediend. Er zijn in totaal 155 vragen/opmerkingen ingediend.

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

1.2 Aanvullingen

Met deze Nota van inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als herziene Documentatie:

- Beschrijvend document
- Bijlage A: Programma van eisen
- Bijlage B: Concept Raamovereenkomst.
- Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen
- Bijlage I: Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)
- Bijlage J: Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)

1.3 Indienen vragen nota van Inlichtingen 2

Het is mogelijk om aanvullende vragen in te dienen naar aanleiding van de in deze nota van inlichtingen gegeven antwoorden. Geïnteresseerden worden verzocht voor het stellen van vragen gebruik te maken van Bijlage D 'Indienen vragen en opmerkingen'. Deze bijlage kunt u vervolgens via de berichtenmodule op TenderNed aanbieden bij het CBR.

Het CBR heeft deze nota van inlichtingen één dag later gepubliceerd dan voorgenomen. De planning wordt hierop aangepast. De uiterste termijn voor het indienen van aanvullende vragen schuift daarmee ook 1 dag op. De deadline voor het indienen van aanvullende vragen is woensdag 3 november vóór 17:00 uur. De planning blijft verder ongewijzigd en het CBR zal de 2^e Nota van inlichtingen publiceren op donderdag 11 november 2021.

2. Vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden en reacties van het CBR

Nr.	Betreft (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Perceel	Vraag	Antwoord
1	Bijlage I en J		In de aanbestedingsdocumenten heeft u geen eisen opgenomen met betrekking tot het uitzendbeding. In het prijzenblad heeft u wel de mogelijkheid aangegeven om wachttagcompensatie op te nemen. Inschrijver vermoedt dan ook dat u voor perceel 1 het uitzendbeding in fase A van toepassing wenst te verklaren. A. Kunt u bevestigen dat het uitzendbeding in fase A van toepassing is? B. Kunt u aangeven of het uitzendbeding op de huidige flexwerkers van toepassing is? Tevens heeft u in de tariefopbouw transitievergoeding opgenomen. C. Kunt u bevestigen dat de transitievergoeding verdisconteerd dient te zijn in het tarief? In de prijsopbouw heeft u geen IKB, eindejaarsuitkering of levensloop opgenomen. U heeft hier echt wel de keuze in om dit aan flexwerkers uit te betalen. D. Kunt u bevestigen dat deze componenten niet van toepassing zijn? E. indien nee op D, kun tu bevestigen dat inschrijver deze componenten dient te verdisconteren in het tarief?	Onderstaande antwoorden gelden voor beide percelen: A. Inschrijver maakt zelf de keuze of het uitzendbeding van toepassing is in fase A en bevestigt dit in cel E10 van het prijzenblad. Afhankelijk van de gemaakte keuze worden specifieke velden in het kostprijsformulier wel of niet ingevuld (E16, E21, E34, E42 en E43). B. Alle huidige Flexwerkers zijn in fase A werkzaam op basis van het uitzendbeding. C. De kosten voor de transitievergoeding dienen verdisconteerd te zijn in de omrekenfactoren. Het is niet toegestaan om eventuele kosten hiervoor separaat in rekening te brengen. D en E. Dat is correct. Deze componenten zijn niet van toepassing. Inschrijver moet deze niet verdisconteren in de omrekenfactor.
2	Beschrijvend document, paragraaf 3.2	1 en 2	De ingangsdatum van de overeenkomst ligt op 1 april 2022. Op het moment van inschrijven zijn de premies van 2022 nog niet bekend, dus zal inschrijver haar tarieven baseren op de premies, gehanteerd in 2021. Inschrijver verzoekt u toe te staan dat eventuele wijzigingen in premies per 2022 met ingang van de raamovereenkomst, onderbouwd conform uw prijzenblade, wel doorgevoerd mogen worden. Kunt u hiermee instemmen?	Alle opgegeven premies dienen te zijn gebaseerd op kostprijzen prijsniveau 2021. Eventuele wijzigingen die van toepassing zijn per 1 januari 2022 dienen voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst per e-mail te worden onderbouwd en kenbaar gemaakt aan het CBR conform Bijlage I en Bijlage J. Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van het CBR.
3	Programma van eisen eis 2.7	1 en 2	U wenst dat opdrachtnemer testen afneemt tijdens het sollicitatietraject. Om hiervan een zo helder mogelijk beeld te krijgen heeft inschrijver ter verduidelijking enkele vragen, zodat wij een inschatting kunnen maken van de kosten: A: Kunt u aangeven of u bepaalde eisen heeft met betrekking tot de testen, waar moeten deze aan voldoen? B. U wenst voor perceel 1 een online klantenservice test, begrijpt inschrijver het goed dat iedere kandidaat deze test dient af te leggen om geschiktheid te kunnen beoordelen? C. Betreffende perceel 2 geeft u aan dat sommige functies bijvoorbeeld een taaltest dienen af te leggen. Kunt u aangeven voor welke functies welke testen afgelegd moeten worden? D. Kunt u daarnaast aangeven hoeveel testen er totaal zijn afgenomen afgelopen jaren per perceel?	A. In eis 2.7 staat vermeld dat de precieze invulling van deze testen tijdens de implementatie wordt vastgesteld. Uitgangspunt van de testen is dat Opdrachtnemer vaststelt dat de Flexwerker geschikt is om de functie uit te voeren. B. Dat klopt, iedere kandidaat dient voor hij/zij wordt voorgesteld een online callcentertest af te leggen. C. Op dit moment gaat dit om functie assistent productmanager bij de divisie CCV. D. Hier heeft het CBR geen inzicht in.
4	Programma van eisen eis 2.16	1 en 2	U geeft aan dat bij uitbetalen van de flexwerker een onkostenvergoeding van teopassing kan zijn. Kunt u bevestigen, dat indien een flexwerker recht heeft op onkosten, deze separaat aan u gefactureerd mogen worden?	Het CBR kan bevestigen dat, indien van toepassing, een onkostenvergoeding separaat gefactureerd kan worden. Hiervoor geldt een separate kostprijs. Zie hiervoor ook

				het Beschrijvend document (onder meer de definitie 'Bruto-vergoeding').
5	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.1		U geeft aan " te voldoen aan wetgeving op arbeid zoals de Wet arbeidsmarkt in Balans (WAB) en de cao voor Uitzendkrachten 2021 (ABU/NBBU);" Om te voldoen aan de WAB moeten wij de uitzendkrachten garantieuren aanbieden, bent u bereid om mee te tekenen voor deze garantieuren?	Het CBR verwijst Geïnteresseerde naar eis 3.4 van het Programma van eisen.
6	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.1		U geeft aan " U geeft aan " te voldoen aan wetgeving op arbeid zoals de Wet arbeidsmarkt in Balans (WAB) en de cao voor Uitzendkrachten 2021 (ABU/NBBU);" De WAB heeft een grote impact op de migratie van uitzendmedewerkers. Om te voorkomen dat uitzendmedewerkers van kleur verschieten moeten inschrijvers o.a. invulling geven aan hun allocatiefunctie (vraag en aanbod bij elkaar brengen). In de praktijk betekent dit dat inschrijvers de te migreren uitzendmedewerkers opnieuw moet selecteren op geschiktheid. Gaat u hiermee akkoord?	Zoals beschreven in de uitgangspunten voldoet het CBR aan de wetgeving op arbeid zoals de WAB en cao voor uitzendkrachten. In de gunningscriteria wordt gevraagd naar de wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan de Implementatie, waaronder migratie van Flexwerkers en de wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan de communicatie met als doelstelling de continuïteit van de dienstverlening van het CBR en het voorkomen van onrust op de werkvloer. Het CBR kiest bij deze Raamovereenkomst niet voor verplichte overname van de huidige populatie Flexwerkers door Opdrachtnemer om het risico op payroll te vermijden.
7	Beschrijvend document, paragraaf 2.1	1 en 2	U geeft aan " De Opdracht betreft de inhuur van Flexwerkers over alle locaties van het CBR." Kunt u aangeven om welke locaties het gaat per perceel? En hoeveel er per locatie afgenomen wordt?	De werkzaamheden voor perceel 1 Klantenservice vinden plaats in Arnhem en Nijmegen zoals in het beschrijvend document staat vermeld op pagina 14 gaat het om ongeveer 125 Flexwerkers. De werkzaamheden voor perceel 2 Generiek vinden plaats in Rijswijk (hoofdkantoor en 2 theorie locaties), Alkmaar, Barendrecht, Breda, Deventer, Leeuwarden, Maastricht, Venlo, Arnhem, Eindhoven, Enschede, Groningen, Spijkenisse, Zoetermeer, Amsterdam, Goes, Haarlem, Leusden, Schelluinen/Gorinchem, Utrecht en Zwolle. Hoeveel per locatie wordt afgenomen is afhankelijk van het aantal theorie-examens die op de locaties worden afgenomen dat kan verschillen.
8	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	2	Bij de flexpool rijgeschiktheid heeft u afwijkende eisen o.a. HBO+, plannen van de pool, SPOC en bereikbaarheid buiten kantoortijden. Mogen wij hiervoor een apart tarief neerleggen in het prijzenblad?	Het CBR is hiermee niet akkoord en geeft de voorkeur aan het hanteren van één Omrekenfactor voor alle functies.
9	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	1	U geeft aan "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%. " Verwacht u de verhouding flex-vast onveranderd blijft en wat is hiervan de reden.	Meerdere afdelingen binnen het CBR streven naar het terugdringen van de flexibele schil. Klantenservice is een van deze afdelingen, zie hiervoor ook pagina 19 van het Beschrijvend document. Gezien de huidige situatie waarin het CBR nog achterstanden aan het wegwerken is die door de Coronapandemie zijn ontstaan, is er geen duidelijke forecast te geven dan de ontwikkeling van deze verhouding in de tijd.
10	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1 en 2	U geeft aan " ziekteverzuim flexwerkers 7,35%" . Dit verzuim is tov vergelijkbare klanten met vergelijkbare profielen aan de hoge kant. Wij hebben hierover de volgende vragen: a) Over welk jaar is dit verzuim gemeten?	A. 2020 B. De Coronacrisis heeft een negatieve invloed gehad op het ziekteverzuim. Het CBR geeft geen nader inzicht in

			b) Wat zijn de redenen van dit verzuim en zijn er door uw huidige leveranciers acties ondernomen om het verzuim te verminderen zoja welke acties? c) Op basis van het prijzenblad staat u toe om het uitzendbeding toe te passen, dit betekent dat inschrijvers de ziekterisico's 1 op 1 naar de uitzendkrachten kunnen verleggen hetgeen in strijd is met goed werkgeverschap. O.a. vanwege deze reden kiest het Rijk ervoor om het uitzendbeding te vermijden in al haar aanbestedingen. Daar komt nog bij dat er wetgeving in de maak is om het uitzendbeding af te schaffen. Dit betekent dat inschrijvers die ingeschreven hebben met het uitzendbeding een beroep kunnen doen op wijziging wetgeving/ CAO (zie uw PVE) en daarmee hun kostprijs na gunning mogen verhogen met 7,35% omdat ze de kosten van verzuim door het wegvallen van het uitzendbeding dan wel moeten inprijzen. Hetgeen een onwenselijke en oneerlijke situatie oplevert voor inschrijvers die op basis van goedwerkgeverschap gekozen hebben om het uitzendbeding niet te toepassen en zelf de verantwoordelijkheid te nemen om het ziekteverzuim terug te dringen. Zij moeten immers het ziekteverzuim inprijzen in de loonsom (zie cel c42). Tenslotte heeft het uitzendbeding een negatieve impact op de continuïteit van uw dienstverlening omdat inschrijvers niet financieel geprikkeld worden om het verzuim terug te dringen omdat zij zelf niet opdraaien voor de (financiële) gevolgen. Om een eerlijke vergelijking te waarborgen, voor te sorteren op nieuwe wetgeving en goedwerkgeverschap te waarborgen adviseren wij u om de toepassing van het uitzendbeding te verbieden, en/of " blok 4 overige" in het prijzenblad fictief vast te zetten op bijvoorbeeld 7% danwel uitsluitend de aangeboden bureaumarge mee te nemen in de beoordeling van de gunning waardoor partijen zich niet meer positief kunnen onderscheiden door ziekterisico's te verleggen naar uitzendkrachten en/of de maatschappij.	welke maatregelen het CBR en de huidige leverancier hebben getroffen om het ziekteverzuim terug te dringen. C. Het is voor inschrijvers toegestaan om aan te bieden met of zonder uitzendbeding in fase A. Het CBR kiest ervoor bij deze aanbesteding niet te gaan voorsorteren op wetgeving die in de toekomst wel of niet van kracht wordt. Het CBR verklaart de meest recente CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) van toepassing, waaronder de mogelijkheid voor toepassing van het uitzendbeding. Eventuele wijzigingen in de kostprijs als gevolg van wettelijke wijzigingen kunnen enkel na akkoord van het CBR worden doorgevoerd wanneer deze transparant, gespecificeerd en rekenkundig zijn onderbouwd. Het CBR zal vanuit haar rol als goed opdrachtgever zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het gelijke speelveld bewaken. Het CBR zal bij de aanbesteding de wijze waarop punten worden toegekend aan het onderdeel prijs niet wijzigen.
11	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2	1 en 2	In kerncompetentie 1B en 2B geeft u aan dat inschrijver ervaring moet hebben met de migratie van x medewerkers. Sinds 2020 moeten uitzenders een allocatiefunctie vervullen tbv de migratie om te voorkomen dat te migreren medewerkers van " kleur verschieten" (payroll). Het toepassen van de allocatiefunctie impliceert dat tijdens de migratie ook een aantal kandidaten afvallen/vervangen worden omdat ze niet (meer) voldoen aan de selectie-eisen. Hoe wilt u hiermee omgaan?	Zoals beschreven in de uitgangspunten voldoet het CBR aan de wetgeving op arbeid zoals de WAB en cao voor uitzendkrachten. Het CBR kiest bij deze Raamovereenkomst niet voor verplichte overname van de huidige populatie Flexwerkers door Opdrachtnemer om het risico op payroll te vermijden. Geïnteresseerde wordt verzocht bij het indienen van een Inschrijving te beschrijven op welke manier zij invulling geeft aan de Implementatie en Migratie (G1.1 en G2.1).
12	Beschrijvend document, paragraaf 6.6	1 en 2	U geeft aan " Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd." Op welke documenten doelt u precies?	Dit heeft betrekking op de door Inschrijver "aan te leveren informatie" zoals vermeld in bullits bij elk Gunningscriterium voor kwaliteit (G1.1 t/m G1.3 en G2.1 t/m G2.3). Voor het onderdeel prijs dient Inschrijver de prijzenbladen ingevuld in te sturen (Bijlage I en J).
13	Bijlage A Programma van eisen, eis 3.2	1 en 2	U geeft aan dat de kostprijs op de in eis 3.2 genoemde gronden na goedkeuring van CBR mogen worden aangepast. Om een eerlijke vergelijking te garanderen. Op basis van welk jaar moeten wij de kostprijs aanleveren voor 2021 of voor 2022?	Zie antwoord op vraag 2.
14	Bijlage F	1 en 2	U vraagt in Bijlage F - Ervaring Inschrijver, of de opdrachtgevende instantie voor de referentie een organisatie uit de (semi-)publieke sector betreft? Kunt u aangeven voor welke kerncompetenties in beide percelen deze eis geldt?	Voor Perceel 1 (Klantenservice) heeft dit betrekking op competentie 1.C. Voor Perceel 1 (Generiek) heeft dit betrekking op competentie 2.C.

				Zie hiervoor ook paragraaf 4.3.2 van het Beschrijvend document.
15	Bijlage I en J	1 en 2	In de prijzenbladen biedt u de mogelijkheid om in te schrijven met toepassing van het uitzendbeding. Op dit moment staat de toepassing van uitzendbeding onder grote druk, omdat dit onwenselijk is in het kader van goedwerkgeverschap van de uitzendkracht. Onder andere het rijk verbiedt de toepassing van het uitzendbeding. Om bovenstaande redenen vragen wij u om de toepassing van uitzendbeding uit te sluiten van deze aanbesteding. Danwel expliciet te vermelden in deze nvi dat het afschaffen van het uitzendbeding geen grond vormt voor het aanpassen van de kostprijs, loonsom of tarief. Omdat de "afschaffing" voorzienbaar is waardoor inschrijvers de risico's in hun pricing kunnen verdisconteren. Graag uw reactie.	Zie antwoord op vraag 10.
16	ARVODI, artikel 18.3 en 27.3	2	Artikelen 18.3 en 27.3 ARVODI: Inschrijver/opdrachtnemer kan met deze bepalingen instemmen voor zover een mogelijk toekomstig uit te voeren audit (i) met inachtneming van een redelijk termijn wordt aangekondigd, (ii) binnen de grenzen van privacywetgeving is toegestaan, en (iii) niet wordt uitgevoerd tijdens boekhoudkundige afsluitingen, (iv) de scope is afgebakend en (v) de kosten voor rekening van de u zijn. Kunt u bevestigen dat aan deze voorwaarden zal worden voldaan?	Het CBR maakt onderscheid tussen de steekproef zoals nader omschreven in het antwoord op vraag 23 en overige audits. Ten aanzien van de steekproef geldt dat het CBR daar geen vooraankondigingstermijn in zal hanteren, maar uiteraard wel met de Opdrachtnemer in overleg zal treden wat een haalbare termijn is t.a.v. het aanleveren van gegevens. Het CBR sluit niet uit in de toekomst andersoortige audits te willen uitvoeren. Hiervoor geldt het volgende: 1) het CBR is bereid de audit maximaal 10 werkdagen van tevoren aan te kondigen 2) Indien Opdrachtnemer van mening is dat een deel van de audit met het oog op Privacywetgeving niet is toegestaan, zal Opdrachtnemer dit aan het CBR mededelen en zal het CBR samen met haar Privacy Officer beoordelen of de bezwaren van Opdrachtnemer gegrond zijn 3) Het CBR zal de bedrijfsactiviteit van Opdrachtnemer niet onnodig verstoren en waar mogelijk geen audit doen tijdens de boekhoudkundige afsluiting. Dit kan anders zijn naar aanleiding van een incident dat een audit op korte termijn noodzakelijk maakt. 4) Binnen de scope van de audit kan al hetgeen vallen dat nodig is om te beoordelen of de Overeenkomst correct wordt uitgevoerd. Het CBR zal het doel van de audit op voorhand mededelen. 5) De kosten van de audit komen voor rekening van het CBR, tenzij blijkt dat er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer. De kosten die het uitvoeren van de audit meebrengt voor de eigen organisaties van het CBR en Opdrachtnemer zijn voor eigen rekening.
17	ARVODI, artikel 21	2	Kan aansprakelijkheid voor indirecte schade – waaronder maar niet beperkt tot gederfde winst en reputatieschade – worden uitgesloten?	Nee dit is niet mogelijk. 'Indirecte schade' is geen wettelijk gedefinieerd begrip en kan voor verwarring zorgen. Daarnaast is niet uitgesloten dat in bepaalde gevallen schade met name of uitsluitend bestaat uit

				gederfde winst en/of reputatieschade. Het CBR sluit aan bij de systematiek van de wet en wil bereiken dat alle schade die in voldoende verband staat met de schadeveroorzakende gebeurtenis voor vergoeding in aanmerking komt.
18	ARVODI, artikel 22.3	2	In dit artikel is bepaald dat een staking geen overmacht oplevert. Voor inschrijver/opdrachtnemer levert een staking echter wel degelijk overmacht op, gezien het zogenoemde onderkruipersverbod in de WAADI. Bent u bereid deze nuancerings/aanpassing te maken?	Het onderkruipersverbod ziet erop dat het een werkgever niet is toegestaan om in het geval van een staking van zijn personeel de werkzaamheden van de stakers alsnog door uitzendkrachten te laten verrichten. Mocht Opdrachtnemer van mening zijn dat zich een situatie voordoet die leidt tot mogelijke strijdigheid met het onderkruipersverbod dan gaan partijen hierover met elkaar in gesprek. Er zijn ook situaties denkbaar waarin ergens in de keten sprake is van een staking, maar geen schending van het onderkruipersverbod. Het CBR gaat dus niet akkoord met de stelling dat alle vormen van staking overmacht opleveren. Het uitgangspunt is dat staking geen overmacht oplevert, tenzij bijvoorbeeld sprake is van schending van het onderkruipersverbod.
19	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.2	1	Voor de wensuitwerking wenst u de hoofdtekst in lettergrootte 10 te zien. Voor de overige wensuitwerkingen geldt een minimale lettergrootte van 9. Gaat u er mee akkoord om ook deze wens in minimaal lettergrootte 9 te beantwoorden?	Alle kwalitatieve Gunningscriteria (G1.1 t/m G1.3 en G2.1 t/m G2.3) mogen worden uitgewerkt met lettergrootte minimaal 9 punt. Paragraaf 6.9.2 van het Beschrijvend document wordt hierop aangepast.
20	Programma van eisen, eis 4.3	1 en 2	Onze flexkrachten worden wekelijks verloond. Bent u akkoord met wekelijkse facturatie ipv 4-wekelijks?	Het CBR is hiermee niet akkoord.
21	Programma van eisen, eis 1.6	1 en 2	Stelt CBR ook een interne medewerker (projectmedewerker) beschikbaar om gezamenlijk met twee functionarissen de implementatie te leiden?	Het CBR heeft de HR Flexcoördinator die als contactpersoon voor de Opdrachtnemer(s) zal fungeren tijdens de implementatieperiode en daarna als contractbeheerder.
22	Programma van eisen, eis 2.4	1	Volgens deze bepaling 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 haar 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 haar 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 artikel 2.4 toezeggen dat de kennisgeving niet later dan 6 weken voor het einde van de inhuurperiode zal worden gedaan?	In eis 2.4 is opgenomen dat Opdrachtnemer bij een opdracht van ten minste 3 maanden het CBR minimaal 4 weken vooraf informeert als het einde van de overeengekomen inhuurperiode nadert. Als Opdrachtnemer het nodig acht om eerder een akkoord te vragen, dan staat dit Opdrachtnemer vrij om dat te doen.
23	Programma van eisen, eis 2.12	1	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/controle; 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?	Het CBR wil verduidelijken dat het hier niet gaat om een audit maar een steekproef op de aanwezigheid en juistheid van de verplichte documenten in het dossier die voor het CBR relevant zijn (Geheimhoudingsverklaring, Integriteitsverklaring en VOG). De steekproef zal worden gedaan door de contractbeheerder van het CBR. Deze persoon kan niet worden geweigerd. Het CBR hanteert bij deze steekproef geen minimale aankondigingstermijn. Voor andersoortige audits en de wijze waarop hiermee wordt omgegaan verwijst het CBR naar het antwoord op

				vraag 16. Het CBR benadrukt daarbij dat de extra 'waarborgen' in het kader van overige audits niet gelden voor de steekproef uit eis 2.12.
24	Programma van eisen, eis 2.14	1	Kunt u bevestigen dat de garantie niet geldt als Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan haar verplichtingen ingevolge artikel 2.13?	Het klopt wel dat het CBR Opdrachtnemer informeert over de juiste inschaling (zie eis 2.13), maar Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) als de bij het CBR van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/CAO) (zie eis 2.15).
25	Concept Raamovereenkomst, artikel 3	1	In de inleidende overwegingen onder 3 staat dat de raamovereenkomst wordt gesloten voor vijf jaar met twee keer een verlenging van één jaar, Wordt hier niet bedoeld 3 jaar met tweemaal een (optionele) verlenging van één jaar, zoals ook is vermeld in artikel 2.1 van de raamovereenkomst?	Dat is correct. De inleidende overwegingen in de Raamovereenkomst worden hierop aangepast.
26	Concept Raamovereenkomst, artikel 10.2	1	Gelet op de aard van de verzochte dienstverlening zijn van mening dat Opdrachtnemer redelijkerwijs niet aansprakelijk kan worden gehouden voor indirecte schade die zou voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Wij kunnen ons geen voorstelling maken van indirecte schade waarvoor Opdrachtnemer redelijkerwijs aansprakelijk zou kunnen zijn. Wilt u de aansprakelijkheid beperken tot directe schade (daaronder in elk geval niet te verstaan gevolgschade, gederfde omzet e.d.) ? Zo nee, wilt u toelichten waarom u daartoe gelet op de verzochte dienstverlening niet bereid bent?	Dit is niet akkoord. Directe en indirecte schade zijn geen wettelijk gedefinieerde begrippen. Het CBR sluit aan bij het wettelijke stelsel waarin schade die voldoende in verband staat met de schadeveroorzakende gebeurtenis voor vergoeding in aanmerking komt.
27	ARVODI, artikel 4	1	Artikel 4 lijkt (integraal) niet aan te sluiten op de verzochte dienstverlening. Kunt u bevestigen dat artikel 4 niet van toepassing is?	Dit kan het CBR bevestigen.
28	ARVODI, artikel 18.3	1	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?	Het CBR verwijst in dit kader naar haar antwoord op vraag 16 en vraag 23. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de steekproef zoals omschreven in eis 2.12 (antwoord op vraag 23) en overige audits conform artikel 18.3. ARVODI zoals omschreven in het antwoord op vraag 16. Het bepaalde in antwoord 16 geldt uitdrukkelijk niet voor de steekproef zoals omschreven in antwoord 23 (eis 2.12). In aanvulling op antwoord 16 geldt ten aanzien van overige audits het volgende: een termijn van 21 dagen is niet akkoord, het CBR kondigt een audit 10 werkdagen van tevoren aan. De audit wordt uitgevoerd door een door het CBR aangewezen professionele partij. Wanneer Opdrachtnemer bezwaren heeft tegen de betreffende auditor gaan Opdrachtnemer en CBR daarover met elkaar in gesprek, maar de keuze voor de auditor is aan het CBR. Het CBR gaat niet ongezien akkoord met een NDA. Het CBR ziet de beoogde NDA tegemoet en bepaalt vervolgens of zij zich hierin kan vinden.
29	ARVODI, artikel 22.3	1	Op grond van deze bepaling heeft de Opdrachtgever het ongeclausuleerde 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 ontsluiten dan wel op te zeggen, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst deze zeer	Het CBR heeft naar aanleiding van een aantal vragen omtrent dit onderwerp besloten om in de Raamovereenkomst op te nemen dat in afwijking van artikel 22.6. van de ARVODI de Raamovereenkomst tussentijds kan worden opgezegd in het geval van

			vergaande bepaling te schrappen. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u dat dan nader toelichten?	zwaarwegende redenen, waaronder (maar niet uitsluitend) een inperking in het takenpakket van het CBR. Hierbij wordt een opzegtermijn van 6 maanden gehanteerd. De bepalingen uit de ARVODI omtrent ontbinding blijven eveneens van toepassing.
30	ARVODI, artikel 26.2	1	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.	Voor het CBR is een periodieke verklaring zoals voorgesteld akkoord.
31	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2	1	u schrijft: Minimaal 75 inhuuropdrachten van individuele flexwerkers binnen een aaneengesloten periode van 2 jaar. Bedoelt u dat de opdrachtnemer moet aantonen dat zij minimaal 75 plaatsingen moet hebben gerealiseerd in de rol van medewerker klantenservice in een periode van 2 jaar bij 1 opdrachtgever?	In competentie 1.A. op pagina 27 van het Beschrijvend document staat beschreven waar de ervaring aan moet voldoen verdeeld in 4 bullets. - 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. Opdrachtnemer kan in deze context ook spreken over 75 'plaatsingen' wanneer het 75 verschillende inhuuropdrachten van verschillende personen (individuele Flexwerkers) betreft.
32	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2	1	u schrijft: Inschrijver heeft ervaring in het werven, selecteren en begeleiden van flexmedewerkers in de rol van medewerker klantenservice. Het gaat hierbij om 100.000 uren in periode van 3 jaar. Is deze vraag correct? Aangezien dit perceel niet om de medewerker klantenservice gaat.	Dat is niet correct, hier moet staan: "Inschrijver heeft ervaring met het werven, selecteren, ter beschikking stellen en begeleiden van Flexwerkers - niet zijnde Medewerker Klantenservice- op basis van een Uitzendovereenkomst." Het Beschrijvend document wordt hierop aangepast.
33	Programma van eisen, eis 1.2	2	Bij perceel 2 staat een Nee in de PVE. Opdrachtnemer is bereid om minimaal 1 keer per week een dagdeel aanwezig te zijn op de Locatie van het CBR om de samenwerking en kwaliteit van Dienstverlening van Opdrachtnemer te optimaliseren. Bedoelt u met de Nee, dat dit niet wordt geeist? maar wel wenselijk?	Het CBR bedoelt met Nee dat het geen eis is voor Perceel 2 om aanwezig te zijn op de locatie(s) van het CBR.
34	Prijzenblad en Raamovereenkomst artikel 4.1	1	U stelt in dit artikel dat de omrekenfactoren voor de duur van de Raamovereenkomst worden vastgelegd. Wij hebben daar een aantal vragen over: a) Mogen we de kostprijsfactor wijzigen per 1 januari wanneer de wettelijke premies en beschikkingen binnenkomen, aangezien deze nu nog niet vaststaan? En wijzigt u dan de niet-gele cellen in het prijzenblad? b) Bij overwerk wordt nu geen pensioen meegenomen, het ziet er naar uit dat vanaf 2022 over alle bruto componenten pensioen dient te worden afgedragen, kunt u dit toevoegen? Of kan dit met wettelijke wijzigingen per 1 januari aangepast worden? c) In fase A wordt nu over de reserveringen basis pensioen opgebouwd, echter ziet het er naar uit dat per 1 januari het pensioen pas wordt berekend bij uitbetaling van de reserveringen in plaats van bij de opbouw. Er zal wellicht een deel van de reserveringen worden uitbetaald wanneer de uitzendkracht in fase B komt, kunnen we hier extra pensioen voor reserveren?	A. Alle opgegeven premies dienen te zijn gebaseerd op kostprijzen prijsniveau 2021. Wanneer sprake is van wijzigingen van het werkgeversaandeel per 1 januari worden deze doorgevoerd conform de bepalingen in het Programma van eisen. B. Zodra de bepalingen en wettelijke wijzigingen met ingang van 2022 definitief bekend zijn, zal dit op transparante wijze worden doorgevoerd aan de hand van het prijzenblad zoals deze wordt gehanteerd bij deze Aanbesteding.

			d) Mogen de wijzigingen in ABU/NBBU CAO over 2022 en mogelijk 2023, wanneer bekend, worden doorgevoerd in de kostprijzen?	C. Zie antwoord op subvraag A en het antwoord op vraag 2 van deze Nota van inlichtingen. Graag uw aanbod afstemmen op de bepalingen zoals deze van toepassing zijn in 2021. D. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden de kostprijzen aangepast als gevolg van wijzigingen van het werkgeversaandeel betreffende premies sociale verzekeringswetten, fiscale wetgeving, overige door de uitzendonderneming te betalen premies en pensioenpremies of ten gevolge van de invoering van nieuwe lasten of premies op grond van de wet, de meest recente CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) of enig verbindend voorschrift. Zie hiervoor ook eis 3.2 van het Programma van eisen.
35	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1	U geeft aan in paragraaf 2.5 wat de verhoudingen fase A /Fase B zijn. Per 1 januari wordt de looptijd fase A verkort tot 52 weken. Kunt u aangeven wat de verdeling zal zijn in de toekomst wanneer fase A 52 weken duurt?	Het CBR zal deze informatie tijdens de implementatieperiode delen met de Opdrachtnemer waardoor Opdrachtnemer beschikt over meer actuele informatie aangezien de Raamovereenkomst start per 1 april 2022.
36	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1	U geeft aan in paragraaf 2.5 wat de verhoudingen fase A /Fase B zijn. Per 1 januari wordt de looptijd fase A verkort tot 52 weken én Fase B wordt verkort van 4 jaar naar 3 jaar. Kunt u aangeven of u ook flexwerkers in Fase C heeft zodra Fase A en Fase B verkort zijn? En indien ja hoeveel flexwerkers dit zijn?	Zie antwoord op vraag 35.
37	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1	Om inzicht te krijgen in de opbouw van de bestaande populatie van perceel 1 zouden wij graag willen weten wat is de gemiddelde verblijfsduur van flexwerkers én hoe ziet de populatie eruit als je kijkt naar leeftijdsopbouw van zowel flexwerkers als vaste medewerkers?	De gemiddelde verblijfsduur is alleen CBR breed bekend, dit is 37 weken. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan deze gegevens. De leeftijdsopbouw is niet bekend bij het CBR.
38	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.1	1	In het document omschrijft u dat het CBR het inhuurbeleid in 2021 opstelt en de inhuur van flexwerkers dient plaats te vinden conform het inhuurbeleid. Dit impliceert dat het beleid nog gemaakt moet worden. Graag ontvangen wij van het CBR het inhuurbeleid voor 2022.	Het inhuurbeleid is nog in ontwikkeling en deze kan het CBR nog niet delen.
39	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1	60% van de flexmedewerkers in perceel 1 heeft een Fase B contract. Graag ontvangen wij van u een uitgebreidere omschrijving waarin tenminste aangegeven wordt in welk moment van Fase B de kandidaten zich bevinden.	Zie antwoord op vraag 35.
40	Beschrijvend document, paragraaf 6.2	1	Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 beoordelaars. Kunt u aangeven uit hoeveel leden het beoordelingsteam voor perceel 1 maximaal bestaat?	Voor beide Percelen zijn er maximaal drie beoordelaars.
41	Programma van eisen, eis 2.21	1	CBR heeft het recht om maximaal 2 keer per jaar een steekproef uit te voeren en te controleren of dossiers juist en volledig zijn. Graag ontvangen wij van u een overzicht welke onderdelen/documenten opgenomen dienen te worden in het dossier?	Het CBR doet de aanname dat uw vraag gaat over eis 2.12 in het Programma van eisen i.p.v. artikel 2.21. Zie antwoord op vraag 23.
42	Programma van eisen, eis 3.3	1	In de tekst lijkt een fout te staan. Er staat: opdrachtnemer dient indexeringsverzoek minimaal twee vier weken voor de ingangsdatum in. Kan het CBR bevestigen of het hier om een schrijffout gaat en dat we hier 'twee weken' moeten aanhouden?	Dat klopt. Dit moet zijn "...minimaal vier weken voor de ingangsdatum van de prijsindexering...". Het programma van eisen (eis 3.3) wordt hierop aangepast.

43	Beschrijving inhuurproces	1	Het voorstellen van kandidaten voor niet-reguliere offerteaanvragen dient te gebeuren binnen 1 werkdag na ontvangst van de offerteaanvraag. Graag zouden wij de volgende informatie ontvangen: 1) omschrijving van de situatie 2) hoe vaak is deze situatie in 2020 en 2021 voorgekomen 3) wat is de verwachting hoe vaak deze situatie voor zal komen in de contractduur.	1) Het kan voorkomen dat er geen klas start maar dat er een losse aanvraag gedaan wordt van bijvoorbeeld één Webcare medewerker. 2) In 2020 is dit niet voorgekomen en in 2021 is dit één keer voorgekomen. 3) Het gaat hier om niet planbare situaties bij spoed of individuele start dus het zal gedurende de contractduur een enkele keer voorkomen.
44	Functiebeschrijving: Afdeling klantenservice	1	Geldt voor alle functieomschrijvingen voor klantenservice. Datum van de functiebeschrijvingen is 29 augustus 2017. Kan het CBR bevestigen dat deze functiebeschrijving nog volledig accuraat is met betrekking tot huidige situatie bij het CBR?	Dit kan het CBR bevestigen.
45	Beschrijvend document, paragraaf 2.3	1	Perceel 1. U geeft aan dat u kandidaten naar de eventuele nieuwe partijen wilt migreren. Hoe gaat u met migratie om als één van de huidige partijen ook uw nieuwe contractpartner wordt en u daarnaast een nieuwe leverancier contracteert?	Het CBR heeft het standpunt ingenomen dat het belang van de Flexwerker in dit geval voorop staat. Op het moment dat één van de huidige partijen ook één van de nieuwe contractpartners van het CBR wordt, dan blijven de Flexwerkers van deze partij in beginsel werken via deze partij.
46	Beschrijvend document, paragraaf 2.3	1	Perceel 1: U geeft Flexwerkers bij het aflopen van hun Uitzendovereenkomst bij de huidige leverancier zelf de keuze bij welke van de twee Raamcontractanten zij zich aanmelden voor het voortzetten van de Werkzaamheden. Met de komst van de WAB brengt het overnemen van uitzendkrachten van een vorige leverancier het risico mee dat de betreffende uitzendkrachten een payrollovereenkomst moet worden aangeboden indien de uitzendkrachten exclusief ter beschikking worden gesteld aan de aanbestedende dienst omdat de overnemende partij geen allocatiefunctie heeft verricht. Om te voorkomen dat een payrollovereenkomst moet worden aangeboden, wil inschrijver graag zelf een selectie maken van de over te nemen uitzendkrachten. Gaat u hiermee akkoord, zodat opdrachtgever en opdrachtnemer voldoen aan de eisen die de WAB stelt en opdrachtnemer haar allocatiefunctie kan vervullen middels selectie?	Het CBR gaat hier niet mee akkoord. Het CBR informeert de Flexwerker over de nieuwe Opdrachtnemers. De Flexwerker maakt zelf een keuze of hij/zij zich aanmeldt bij een Opdrachtnemer en ook welke. Zie verder ook het antwoord op vraag 6.
47	Functiebeschrijving: Afdeling klantenservice	1	In de functieomschrijvingen zijn functiegroepen benoemd. Kunt u bevestigen dat de salarisschalen/functiegroepen zoals beschreven in 'CAO CBR 1 januari 2017 t/m 31 december 2019' de meest recente salarisschalen zijn? Zo niet, graag ontvangen wij in dat geval de meest recente salarisschalen/functiegroepen.	Dat kan het CBR bevestigen.
48	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.2	1	Bij G1.2 geeft u aan dat bij de beantwoording lettertype 10 dient te worden aangehouden. Bij G1.1 en G1.3 is lettertype 9 gevraagd. Inschrijver gaat ervan uit dat ook bij G1.2 lettertype 9 mag worden aangehouden. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord op vraag 19.
49	Programma van eisen, eis 3.2	1 en 2	Deze vraag geldt voor beide percelen: in de laatste zin staat opgenomen: Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van het CBR. Wij verzoeken u om hieraan toe te voegen: "waarbij het CBR haar goedkeuring zal geven indien aan de voorwaarden uit dit artikel is voldaan". Indien u hiertoe niet bereid bent, vernemen wij graag op welke gronden het CBR haar goedkeuring weigert.	Het CBR gaat hier niet mee akkoord. Het is niet de intentie van het CBR om wijzigingen in de kostprijs te weigeren. Het CBR zal haar rol van professioneel Opdrachtgever serieus nemen bij het beoordelen van de voorgestelde wijzigingen.
50	Programma van eisen, eis 3.3	1 en 2	Deze vraag geldt voor beide percelen: in de laatste alinea staat opgenomen: De aanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van het CBR. Wij verzoeken u om hieraan toe te voegen: "waarbij het CBR haar goedkeuring zal geven indien aan de voorwaarden uit dit artikel is voldaan". Indien u hiertoe niet bereid bent, vernemen wij graag op welke gronden het CBR haar goedkeuring weigert.	Zie antwoord op vraag 49.
51	Concept Raamovereenk	1	Kunt u bevestigen dat de eventuele wijzigingen in de raamovereenkomst of de nadere overeenkomst die in de NVI akkoord worden bevonden door aanbestedende dienst worden doorgevoerd in de definitieve raamovereenkomst/nadere overeenkomst? Zo nee, bent u	Het CBR kan bevestigen dat eventuele wijzigingen in de tekst van Raamovereenkomst of de nadere overeenkomst die in de Nota van inlichtingen expliciet door het CBR

	omst, artikel 1.2		bereid de in artikel 1.2 genoemde rangorde te wijzigen in die zin dat de NVI voor gaat op de raamovereenkomst en de nadere overeenkomst?	akkoord zijn bevonden worden doorgevoerd in de definitieve versie van de Raamovereenkomst/Nadere Overeenkomst. Mogelijk worden niet alle kleine aanvullingen op de ARVODI één op één in de Raamovereenkomst overgenomen, maar de NnI prevaleert reeds boven de ARVODI.
52	Concept Raamovereenk omst, artikel 4.2	1	In de eerste zin van artikel 4.2 is opgenomen dat alleen daadwerkelijk gewerkte uren worden betaalt. Het kan echter voorkomen dat Opdrachtnemer flexibele arbeidskrachten ter beschikking stelt aan Opdrachtgever waarbij sprake is van een urengarantie welke ook zal worden bevestigd in de Nadere overeenkomst. In dat geval is Opdrachtgever gehouden om het tarief over de overeengekomen vaste arbeidsomvang van de flexibele arbeidskracht in de betreffende periode te voldoen, indien en voor zover er een loondoorbetalingsverplichting van Opdrachtnemer jegens de flexibele arbeidskracht bestaat. Onderschrijft u dit? Zo nee, waarom niet?	Ja, dit onderschrijft het CBR. De Concept Raamovereenkomst zal hierop worden aangepast.
53	Concept Raamovereenk omst, artikel 10.2	1	Bent u t.a.v. de eerste alinea van dit artikel bereid de aansprakelijkheid van beide partijen voor indirecte schade uit te sluiten? Aldus dat beide partijen uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade, waarbij aldus gevolgschade, gemiste omzet, gedeelde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verminderde goodwill, immateriële schade is uitgesloten. Zo nee, kunt u dan aangeven waarom niet?	Het CBR is daartoe niet bereid. Zie antwoord op vraag 17.
54	Concept Raamovereenk omst, artikel 10.3	1	In artikel 10.3 is opgenomen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaart tegen eventuele aanspraken van derden, niet zijnde Flexibele Arbeidskrachten, op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in artikel 10.2. Bent u bereid de aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten? Aldus dat Opdrachtnemer Opdrachtgever uitsluitend vrijwaart voor directe schade, niet zijnde gevolgschade, gemiste omzet, gedeelde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verminderde goodwill, immateriële schade is uitgesloten. Zo nee, kunt u dan aangeven waarom niet?	Het CBR is daartoe niet bereid, zie antwoord op vraag 17 en 53.
55	Bijlage B Concept Raamovereenk omst, artikel 12 en Bijlage C ARVODI, artikel 26.1	1	Kunt u bevestigen dat we het hier geuite verzoek t.a.v. de verzekering mogen interpreteren in lijn met de verdeling van verantwoordelijkheden zoals ook in de raamovereenkomst wordt aangehaald in artikel 9 en 10.1? Zo nee, kunt u dan aangeven hoe u deze verzekeringsplicht ziet?	Het CBR begrijpt de vraag niet. Opdrachtnemer dient verzekerd te zijn zodat schade die Opdrachtnemer eventueel aan het CBR berokkent wordt gedekt. Het bepaalde in artikel 9 en 10.1 kan van invloed zijn op de vraag in hoeverre schade volledig voor rekening van Opdrachtnemer komt.
56	Concept Raamovereenk omst, artikel 13.4	1	In artikel 13.4 is opgenomen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever machtigt een akte op te maken en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen. Hier kunnen wij niet mee instemmen. Wij zullen medewerking verlenen aan de overdracht van de rechten als bedoeld in artikel 13.4 maar verzoeken u de zinsnede "en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen" te schrappen.	Het CBR gaat daarmee akkoord, op voorwaarde dat medewerking wordt verleend.
57	Concept Raamovereenk omst, artikel 13.7	1	In dit artikel staat een vrijwaring opgenomen voor aanspraken van derden voor inbreuken op IE rechten. (1.) Deze vrijwaring is nu niet gemaximeerd. Omdat wij niet kunnen instemmen met niet-maximeerde vrijwaringen verzoeken wij u de volgende zinsnede aan artikel 13.7 toe te voegen: "Deze vrijwaring is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de verzekering van Opdrachtnemer dekking biedt." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet? (2.) En bent u bereid dat Opdrachtnemer Opdrachtgever uitsluitend vrijwaart voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer en alleen te vrijwaren voor directe schade, niet voor indirecte schade (gevolgschade, gemiste omzet, gedeelde	1) Het CBR is daartoe niet bereid en zal dit toelichten: in het geval van schendingen van IE-rechten kan de schade die hieruit voortvloeit enorm hoog oplopen, bijvoorbeeld door reële proceskostenveroordelen en (schade)claims van derden. In andere situaties neemt het CBR wél een aansprakelijkheidsplafond op, in het geval van schendingen van IE-rechten niet. Uiteraard zal het CBR zich wel voldoende vergewissen van de gegrondheid van de claims van deze derden.

			winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verminderde goodwill, immateriële schade)?	2) Het CBR is daarmee niet akkoord zie o,a. antwoord op vraag 17.
58	ARVODI, artikel 7	1	In dit artikel staat dat Partijen overeen kunnen komen dat Opdrachtnemer bij het verrichten van de Diensten gebruik kan maken van zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever, en die zaken voor dat doel aan Opdrachtnemer in bruikleen geven. Welke zaken kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in bruikleen geven en voor welke functies?	Het gaat daarbij om zaken die Flexwerkers nodig hebben voor de uitvoering van hun functie. Het CBR kan nu geen limitatieve lijst geven van mogelijke zaken en functies, maar de meest voor de hand liggende voorbeelden zijn: 1) een laptop die het CBR aan de Flexwerker in bruikleen geeft 2) een telefoon die het CBR aan de Flexwerker in bruikleen geeft. Partijen kunnen hier later nadere afspraken over maken.
59	ARVODI, artikel 13.1 en 13.2	1	Dit artikel bevat een geheimhoudingsplicht. Omdat wij het redelijk achten dat de geheimhoudingsplicht zowel voor Opdrachtgever als door Opdrachtnemer geldt verzoeken wij u vriendelijk dit artikel wederkerig te maken. Indien u hiermee niet kunt instemmen kun u ons dan uitleggen waarom niet?	Het CBR ziet op voorhand geen reden om aan te nemen dat het CBR dusdanige bedrijfsgevoelige informatie van Opdrachtnemer ter beschikking krijgt, dat een wederzijdse geheimhoudingsverplichting op zijn plaats is. Mocht in de toekomst blijken dat dit wel het geval is, dan is het CBR bereid daarover in overleg te gaan en het gebruik van haar standaard wederzijdse geheimhoudingsverklaring te overwegen. Daarnaast gaat het CBR uiteraard vertrouwelijk om met informatie van Opdrachtnemer zoals omrekenfactoren.
60	ARVODI, artikel 14	1	Kunt u bevestigen dat een verwerkersovereenkomst alleen wordt gesloten indien en voor zover opdrachtnemer persoonsgegevens gaat verwerken in opdracht van opdrachtgever, en dat daar in ieder geval geen sprake van is in het kader van de persoonsgegevens van flexibele arbeidskrachten die opdrachtnemer met opdrachtgever uitwisselt (nu daarbij juist sprake is van een zelfstandige verwerkingsverantwoordelijkheid van beide partijen)?	Dit kan het CBR bevestigen.
61	ARVODI, artikel 15.3	1	Het is voor Inschrijver niet acceptabel dat Opdrachtgever aan de hand van de uitkomst van het veiligheidsonderzoek zonder opgave van redenen een personeelslid of flexibele arbeidskracht van Inschrijver mag weigeren. Inschrijver doet het volgende tekstvoorstel, kunt u hiermee instemmen? Zo nee waarom niet?: "Op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheids-onderzoek kan Opdrachtgever de inzet van het bij de uitvoering van de Raamovereenkomst betrokken personeelslid of de Flexibele Arbeidskracht indien hiervoor gegronde redenen zijn weigeren. Opdrachtgever maakt haar gegronde redenen bekend aan Opdrachtnemer voordat een personeelslid of de Flexibele Arbeidskracht wordt geweigerd."	Het CBR zal de flexwerker niet op basis van het veiligheidsonderzoek weigeren als het veiligheidsonderzoek daar geen aanleiding toe geeft. Indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft is het CBR bereid deze redenen mee te delen. Of de redenen gegrond zijn is echter altijd ter beoordeling aan het CBR en het CBR behoudt het recht te weigeren.
62	ARVODI, artikel 18.3	1	Kunt u de volgende zinssnede aan dit artikel toevoegen? Zo nee, waarom niet? "Opdrachtgever zal slechts gebruik maken van de controlebevoegdheid omschreven in deze bepaling nadat zij eerst melding heeft gedaan van deze onjuiste factuur en Opdrachtnemer voldoende mogelijkheid heeft geboden om de factuur in kwestie te herstellen."	Indien het CBR twijfelt aan de juistheid van de factuur zal het CBR allereerst in overleg gaan met Opdrachtnemer en Opdrachtnemer de gelegenheid geven tot toelichting danwel herstel. Het CBR behoudt zich altijd het recht voor om de toelichting van Opdrachtnemer danwel het herstel te laten toetsen door een accountant indien het CBR daar aanleiding toe ziet.
63	ARVODI, artikel 21.1		In de eerste zin van dit artikel is de volgende zin opgenomen: "Indien één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, kan de andere Partij haar in gebreke stellen." Bent u bereid hieraan toe te voegen dat het om een toerekenbare tekortkoming moet dienen te gaan? De zin zou alsdan komen te luiden: Indien één der Partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, kan de andere Partij haar in gebreke stellen.	Het CBR sluit aan bij artikel 6:74 lid 1 BW: Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenissen verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend

64	ARVODI, artikel 21.4		In dit artikel is bepaald dat als Opdrachtnemer voor het verrichten van de Diensten gebruik maakt van zaken die in eigendom zijn van Opdrachtgever, Opdrachtnemer aansprakelijk is voor de schade die aan deze zaken wordt toegebracht. Vriendelijk verzoeken wij u hieraan toe te voegen: "tenzij de schade wordt toegebracht terwijl de zaken onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden gebruikt." Bent u hiertoe bereid, zo nee, waarom niet?	Het CBR is daartoe bereid, met als aanvulling dat dit niet geldt indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid vanuit de Flexwerker.
65	ARVODI, artikel 21.5	1	Met dit artikel kunnen wij niet instemmen. Als schade wordt geleden terwijl de zaken worden gebruikt onder leiding en toezicht van Opdrachtgever achten wij het niet redelijk dat deze schade geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer zou komen. Wij verzoeken u dan ook dit artikel te schrappen. Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan kunt u ons dan aangeven waarom niet?	Het CBR is hiertoe bereid, maar geeft wel het volgende mee: bij bevoegd gebruik onder leiding en toezicht van het CBR komt de schade in beginsel niet voor rekening van Opdrachtnemer. Het CBR sluit niet uit dat er omstandigheden denkbaar zijn waarin dat anders kan zijn, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend bij gebruik in strijd met de gestelde voorwaarden als bedoeld in artikel 7 ARVODI.
66	ARVODI, artikel 22.3	1	Wij zijn van mening dat stakingen wel onder overmacht moeten vallen. Als uitzendkrachten krachten staken (of als personeel van de Opdrachtgever staakt) dan is het ons namelijk verboden om deze stakingen te beïnvloeden c.q te breken (artikel 10 waadi - onderkruipersverbod). Vriendelijk verzoeken wij u dan ook "stakingen" uit deze opsomming te schrappen. Indien u hier niet mee kunt instemmen, kunt u ons dan laten weten waarom niet?	Zie antwoord op vraag 18.
67	ARVODI, artikel 22.5	1	In artikel 22.5 staat nu opgenomen dat Opdrachtnemer de verrichte onverschuldigde betalingen terug dient te betalen aan Opdrachtgever vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald. Wettelijke rente is op grond van artikel 6:119 BW verschuldigd over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening van een geldsom in verzuim is. Als een geldsom te goeder trouw is aangenomen, dan dient de ontvanger in gebreke gesteld te worden om in verzuim te zijn en is de wettelijke rente vanaf de datum van het verzuim verschuldigd. Wij verzoeken u dan ook deze zin van artikel 22.5 als volgt te wijzigen: "Eventuele aan de Opdrachtgever verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt Opdrachtnemer terug aan de Opdrachtgever , vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop Opdrachtnemer met de voldoening in verzuim is." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Dat is akkoord, tenzij zich de situatie voordoet zoals genoemd in artikel 6:205 BW.
68	ARVODI, artikel 22.6	1	Dit artikel geeft Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Wij achten het redelijk dat Opdrachtgever hierbij een opzegtermijn van 30 kalenderdagen in acht neemt. Vriendelijk verzoeken wij u dit aan het artikel toe te voegen. Indien u hiermee niet kunt instemmen kunt u ons dan aangeven waarom niet?	Het CBR verwijst naar het antwoord op vraag 29. De Raamovereenkomst zal hierop worden aangepast.
69	ARVODI, artikel 24.4	1	In artikel 24.4 staat thans opgenomen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever machtigt een akte op te maken en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen. Hier kunnen wij niet mee instemmen. Wij zullen medewerking verlenen aan de overdracht van de rechten als bedoeld in artikel 24.4 maar verzoeken u de zinsnede "en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen" te schrappen. Kunt u hiermee instemmen?	Dat is akkoord, mits medewerking wordt verleend.
70	ARVODI, artikel 24.7	1	In dit artikel staat een vrijwaring opgenomen voor aanspraken van derden voor inbreuken op IE rechten. Deze vrijwaring is nu niet gemaximeerd. Omdat wij niet kunnen instemmen met deze niet-maximeerde vrijwaringen verzoeken wij u de volgende zinsnede aan artikel 24.7 toe te voegen: "Deze vrijwaring is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de verzekering van Opdrachtnemer dekking biedt." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Het CBR is daarmee niet akkoord. Zie antwoord op vraag 57.
71	ARVODI, artikel 27.4	1	Bent u bereid om artikel 27.4 als volgt te wijzigen: "Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken voor zover dit is toegestaan op grond van onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming, indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband	Indien Opdrachtnemer van mening is dat de AVG aan verstrekking van afspraken in de weg staat, zal Opdrachtnemer het CBR hiervan op de hoogte stellen en toelichten waarom er geen grondslag voor

			met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten." Zo nee, waarom niet?	gegevensverstrekking zou zijn. Het CBR zal dit vervolgens bespreken met haar Privacy Officer om te bepalen of de AVG aan verstrekking in de weg staat.
72	Programma van eisen eis 2.21	1 en 2	"Op een integriteitsverklaring staat vaak vertrouwelijke en/of persoonlijke informatie. Om die reden gebruiken wij bij voorkeur ons eigen format. Wij zullen deze eigen verklaring als juridisch werkgever in onze eigen administratie verwerken en niet zomaar verstrekken aan derden (opdrachtgever). Wij doen dat alleen in uitzonderlijke situaties zoals bijvoorbeeld audits of verdenking op fraude. Uiteraard stellen wij u wel op de hoogte als wij twijfelen aan de betrouwbaarheid van een medewerker. Kunt u hiermee akkoord gaan?"	Hiermee is het CBR niet akkoord. De integriteitsverklaring van het CBR verwijst naar specifieke documenten van het CBR die van toepassing zijn.
73	Programma van eisen eis 4.8	1 en 2	In eis 4.8 vermeldt u dat iedere factuur voorzien moet zijn van het juiste inkoopordernummer. Omdat onze factuur automatisch door onze systemen wordt gegenereerd, is het noodzakelijk dat het inkoopordernummer vóór aanvang van de opdracht aan ons verstrekt is. Kunt u dit bevestigen?	Het CBR kan dit bevestigen, maar sluit niet uit dat in incidentele en onvoorziene gevallen het voor kan komen dat dit niet lukt. Bijvoorbeeld bij een spoedaanvraag of als Opdrachtnemer niet tijdig de benodigde informatie aanlevert om de Flexwerker aan te kunnen melden.
74	Programma van eisen eis 4.5	1 en 2	In eis 4.5 geeft u aan dat u de factuur 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur betaalt. Omdat de systemen voor debiteurenbewaking in onze organisatie geen inzicht hebben in de datum van ontvangst en goedkeuring bij de opdrachtgever, verzoeken wij u de omschrijving 'dagen na ontvangst' te wijzigen in 'dagen na factuurdatum'. Gaat u hiermee akkoord?	Het CBR is hiermee akkoord en zal de tekst in het Programma van eisen aanpassen naar: "Het CBR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van het CBR." Het CBR stelt in dit geval de voorwaarde dat de factuur tijdig wordt verzonden.
75	Concept Raamovereenkomst, artikel 3.7	1 en 2	"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: - 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 Zou u hiermee akkoord kunnen gaan?	In de concept Raamovereenkomst staat vermeld wat er ten minste in de Nadere Overeenkomst moet worden vastgelegd. Als op de Nadere Overeenkomst naast de minimale vereisten ook aanvullende zaken komen te staan dan is het CBR daarmee akkoord indien het CBR de overeenkomst (inclusief aanvullende gegevens) heeft ingezien en expliciet heeft goedgekeurd.
76	Beschrijvend document, paragraaf 2.3	2	U geeft aan dat ten aanzien van een mogelijke migratie geldt 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. Dit zou betekenen dat er sprake is van een langere, gefaseerde migratieperiode. Het is gebruikelijk om uit te gaan van maximaal 2 migratie momenten waardoor er geen onrust op de werkvloer ontstaat. Kunt u hiermee instemmen?	Het CBR stemt hier niet mee in. Alle lopende opdrachten of opdrachten die nog worden gesloten worden tot uiterlijk 31 maart 2022 aangegaan. Er is geen sprake van een langere en/of gefaseerde migratieperiode.
77	Programma van eisen eis 2.11	1 en 2	Het is tegenwoordig gebruikelijk om de kosten voor een VOG niet in de kostprijs op te nemen maar te kunnen doorberekenen, kunt u deze eis heroverwegen? Zo niet waarom niet?	Nee, het CBR houdt vast aan de geformuleerde eis. Deze is weloverwogen tot stand gekomen.

78	Programma van eisen eis 2.10		U verwijst hier naar gestelde termijnen, welke termijnen doelt u op?	Hiermee doelt het CBR op de termijnen die beschreven zijn in bijlage K Beschrijving Inhuurproces.
79	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	1 en 2	Hoe ziet de opleiding voor de medewerker klantenservice eruit, zowel qua duur als inhoud?	De opleiding voor de Medewerker Klantenservice is 3 weken fulltime (37,5 uur per week) waarin onder andere de CBR specifieke systemen, de skills waarop iemand gaat starten (Rijvaardigheid of Rijgeschiktheid afhankelijk van forecast) en een stuk communicatie.
80	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	1	Wat is het huidige uitstroombestand op de klantenservice?	Dit percentage is niet bekend bij het CBR.
81	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.2	1 en 2	"Bij doelstelling 3: Waarschijnlijk is hier sprake van een kleine verschrijving; klopt onze aanname dat het 1 maart 2022 betreft? "	Dat is correct. Het Beschrijvend Document (1.4.2) wordt hierop aangepast.
82	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.4	1	U geeft onder paragraaf 6.9.4 op pagina 36 bij het beoordelingskader aan dat de omrekenfactor voor Perceel 1 fase A meeweegt voor 40% en de omrekenfactor voor fase B 60%. Echter in de tabel onder paragraaf 6.8 op pagina 32 van het beschrijvend document geeft u aan dat de prijs voor 30% meeweegt, waarvan de omrekenfactor voor perceel 1 fase A voor 10% procent meeweegt en de omrekenfactor voor fase B voor 20%. Het aandeel van fase A in de prijs is op basis van deze tabel $10\%/30\% = 33,33\%$ en het aandeel van Fase B is dan $20\%/30\% = 66,67\%$. In Bijlage I Prijzenblad perceel 1 staan deze percentages andersom vermeld, namelijk 20% voor Fase A en 10% voor Fase B. Hoe verhoudt zich dat tot de 40% en de 60% die u op pagina 36 noemt? Kunt door middel van een rekenvoorbeeld aangeven op welke wijze de omrekenfactoren beoordeeld worden?	De tabel in paragraaf 6.8 is leidend. P1.1 weegt mee voor 10%. P1.2 weegt mee voor 20%. De tabel in paragraaf 6.9.4 wordt hierop aangepast. De ongewogen voor de door inschrijver aangeboden omrekenfactoren wordt als volgt berekend (zie paragraaf 6.9.4): Indien Omrekenfactor < 1,900: Score = $100 - (\text{Omrekenfactor} - 1,750) / 0,15 * 30$ Indien Omrekenfactor $\geq 1,900$: Score = $70 - (\text{Omrekenfactor} - 1,900) / 0,1 * 70$ Voor berekening van de gewogen score wordt de ongewogen score vermenigvuldigd met relatief 10% (P1.1) en 20% (P1.2). Het Beschrijvend document (paragraaf 6.9.4) en Bijlage I (kolom g) wordt hierop aangepast.
83	Beschrijvend document, paragraaf 6.10.4	2	U geeft onder paragraaf 6.10.4 op pagina 40 bij het beoordelingskader aan dat de omrekenfactor voor Perceel 1 fase A meeweegt voor 65% en de omrekenfactor voor fase B 35%. Echter in de tabel onder paragraaf 6.8 op pagina 32 van het beschrijvend document geeft u aan dat de prijs voor 30% meeweegt, waarvan de omrekenfactor voor perceel 2 fase A voor 20% procent meeweegt en de omrekenfactor voor fase B voor 10%. Het aandeel van fase A in de prijs is op basis van deze tabel $20\%/30\% = 66,67\%$ en het aandeel van Fase B is dan $10\%/30\% = 33,33\%$. Dezelfde verhoudingen staan genoemd in Bijlage J Prijzenblad perceel 2. Hoe verhoudt zich dat tot de 65% en de 35% die u op pagina 40 noemt? Kunt door middel van een rekenvoorbeeld aangeven op welke wijze de omrekenfactoren beoordeeld worden?	De tabel in paragraaf 6.8 is leidend. P2.1 weegt mee voor 20%. P2.2 weegt mee voor 10%. De tabel in paragraaf 6.10.4 wordt hierop aangepast. De ongewogen voor de door inschrijver aangeboden omrekenfactoren wordt als volgt berekend (zie paragraaf 6.10.4): Indien Omrekenfactor < 1,900: Score = $100 - (\text{Omrekenfactor} - 1,750) / 0,15 * 30$ Indien Omrekenfactor $\geq 1,900$: Score = $70 - (\text{Omrekenfactor} - 1,900) / 0,1 * 70$ Voor berekening van de gewogen score wordt de ongewogen score vermenigvuldigd met relatief 20% (P2.1) en 10% (P2.2). Het Beschrijvend document (paragraaf 6.10.4) wordt hierop aangepast.

84	Bijlage I en J (Prijs)	1 en 2	U geeft in de prijzenbladen aan bij Kort verzuim dat dit alleen van toepassing is bij uitzendbeding. Vervolgens wordt het percentage voor Kort verzuim alleen meegenomen in de prijsopbouw van Fase A en niet in die van fase B. Conform artikel 28 van de ABU cao voor uitzendkrachten heeft ook de uitzendkracht met een uitzendovereenkomst zonder uitzendbeding recht op doorbetaling van het feitelijk loon wanneer er kort verzuim of bijzonder verlof wordt opgenomen. Kunt u hiertoe bij fase B ook een veld opnemen waar inschrijvers een reservering voor het kort verzuim kunnen opnemen? Zo nee, waarom niet?	Het is toegestaan een reservering voor kort verzuim op te nemen in fase B. De prijzenbladen worden hierop aangepast.
85	Concept Raamovereenkomst, artikel 8, lid 3	1 en 2	In de Corporate Governance Code is beschreven dat het bestuur van een beursgenoteerde onderneming verantwoordelijk is voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en het beheersen van de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten. In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Deze dienen adequaat en effectief te zijn. Voor Inschrijver geldt dat de risicobeheersing onder andere gedaan moet worden door geen onbeperkte aansprakelijkheid/vrijwaringsplicht te accepteren, maar hiervoor een beperking op te nemen. De Gids Proportionaliteit gaat hier ook van uit: in Voorschrift 3.9 D is opgenomen dat bij de beoordeling welke aansprakelijkheidslimitering proportioneel is, de aanbestedende dienst kijken naar welke risico's zij daadwerkelijk loopt, wat gebruikelijke aansprakelijkheidseisen in de betreffende branche zijn en naar aard en omvang van de betreffende opdracht. Bent u bereid om de beperkingen uit artikel 10 lid 2 ook van toepassing te laten zijn op artikel? Zo nee, met welke beperking zou u wel in kunnen stemmen?+F6	Het CBR is niet bereid om met beperkingen in te stemmen. Het CBR licht dit toe: indien er sprake is van inzet van Onderaannemers is Opdrachtnemer aanspreekpunt en eindverantwoordelijk. Het CBR heeft zelf onvoldoende grip op de onderaannemers, de inzet hiervan dient voor rekening en risico's van Opdrachtnemer te komen.
86	Concept Raamovereenkomst, artikel 10, lid 2 sub d		Inschrijver acht het niet redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen in geval Opdrachtnemer haar verplichtingen op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving en collectieve arbeidsvoorwaardenregeling schendt. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is immers niet in redelijkheid/onder reële voorwaarden verzekeraar. In verband met deze onverzekerbaarheid verwijzen wij naar Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, die invulling geeft aan het in acht te nemen proportionaliteitsbeginsel. Inschrijver verzoekt u derhalve om de aansprakelijkheid op grond van artikel 10.2 sub d onder de aansprakelijkheidsbeperking te laten vallen. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Het CBR is hiertoe niet bereid en licht dit toe. Het CBR hanteert in de overeenkomst een van de ARVODI afwijkend aansprakelijkheidsplafond, behalve in een aantal in de Raamovereenkomst genoemde gevallen. Artikel 10 lid 2 sub d is één van deze gevallen. Wanneer er sprake is van schending van de in dit artikel genoemde bepalingen kan de schade voor het CBR enorm hoog zijn. Om die reden is het CBR niet akkoord met een aansprakelijkheidsplafond in deze gevallen.
87	Concept Raamovereenkomst, artikel 10, lid 3		Kunt u bevestigen dat: Indien en voorzover Opdrachtgever een boete krijgt opgelegd en dit is (mede) toe rekenen aan Opdrachtnemer, dan zal deze boete te verhalen zijn op Opdrachtnemer tot het bedrag van de boete die zij zelfstandig opgelegd had kunnen krijgen. Zo niet, waarom niet?	Het CBR vindt deze vraag onvoldoende duidelijk om deze te kunnen beantwoorden. Het CBR verzoekt Geïnteresseerde deze vraag concreter te formuleren en in te dienen voor vragenronde 2.
88	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.2	1 en 2	In paragraaf 6.9.2 G1.2 Aantrekken en selecteren van kandidaten staat bij onderdeel Maximum aantal pagina's dat voor de hoofdttekst een lettergrootte geldt van minimaal 10 punt. Dit is in tegenstelling tot de eis van de andere gunningscriteria waarin een lettergrootte van minimaal 9 punt geldt. Kunt u laten weten of dit bewust een andere lettergrootte is of dat dit gelijk aan de andere gunningscriteria ook minimaal lettergrootte 9 moet zijn?	Zie antwoord op vraag 19.
89	Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen	1 en 2	Inschrijver merkt op dat bij kolom C van Bijlage D indienen vragen en opmerkingen bij het invullen van perceel 1 of 2 een onjuiste benaming erachter staat, te weten bij Perceel 1 IT ipv KCC en Perceel 2 Intermediair ipv Generiek. Tevens merken we op dat de optie beide niet te selecteren is.	Geïnteresseerde heeft dit terecht opgemerkt en het CBR past Bijlage D aan.
90	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.3	1 en 2	Inschrijver merkt op dat er tekst is weggevalen bij paragraaf 6.9.3 onderdeel maximum aantal pagina's, de eerste zin ...maximaal drie (3) ..maximum aantal pagina's. Wij gaan ervan uitdat hier pagina's A4 formaat hoort te staan. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct. Paragraaf 6.9.3 van het Beschrijvend document wordt als volgt aangepast: "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."
91	Beschrijvend document, paragraaf 7.12	1 en 2	Voor de rechtsgeldige ondertekening door de in de KVK vermelde gevolmachtigde maken wij gebruik van DocuSign eSignature. DocuSign eSignature is geoorloofd in de meeste burgerlijke en common law rechtsgebieden voor de meeste type overeenkomsten wereldwijd, inclusief de Europese Unie. DocuSign hanteert sterke beveiligingsmechanismen om volgens de hoogste internationale veiligheidsnormen documenten en gegevens te beschermen. Gaat u akkoord met ondertekening voor beide percelen via DocuSign eSignature?	Het CBR gaat hier mee akkoord.
92	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.1 en 6.10.1	1 en 2	Staat u inschrijvers toe om ten behoeve van een volledige uitwerking voor zowel perceel 1 als 2 gunningscriterium 6.91 en 6.10.1: Implementatie en migratie, een implementatieplan inclusief planning in een bijlage bij voorkeur op 1 A3 formaat op te nemen?	Het CBR vraagt naar een planning van de Implementatie op hoofdlijnen (zie G1.1 en G2.1). Het is Inschrijvers toegestaan om voor de beantwoording van G1.1 en G2.1 maximaal 4 pagina's op A4-formaat in te dienen. Het Beschrijvend document wordt hierop aangepast.
93	Programma van eisen eis 2.5	1 en 2	In eis 2.22 staat aangegeven dat opdrachtgever bij het tussentijds opzeggen van de opdracht de opzegtermijnen uit de ABU/NBBU hanteert. Kunt u bevestigen dat deze opzegtermijnen in de situatie van 2.5 ook van toepassing zijn? Zo nee, waarom niet?	Dit kan het CBR niet bevestigen. De reden hiervan is dat het in eis 2.5 gaat het om een Flexwerker die niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten wat een andere situatie is dan een reguliere opzegging.
94	Concept Raamovereenkomst, artikel 4.2	1 en 2	In punt 3.4 van het programma van eisen wordt aangegeven het uitgangspunt is dat alleen de gewerkte uren door opdrachtnemer in rekening mogen worden gebracht. Daarop zijn echter 2 uitzonderingen op gemaakt: Indien het CBR de door de Flexwerker afgesproken te werken uren binnen vier dagen voor aanvang hiervan schriftelijk (geheel of gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt, in welk geval het CBR deze uren (eveneens) zal vergoeden. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken en de vaste uren die Opdrachtnemer verplicht moet aanbieden na 12 gewerkte maanden worden afgestemd en overeengekomen met het CBR. Deze vaste uren kunnen worden doorgefactureerd het CBR. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken. Kunt u bevestigen dat art 4.2 van de raamovereenkomst nog moet worden aangevuld ten aanzien van deze uitzonderingen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 52.
95	ARVODI, artikel 18 lid 3	1 en 2	Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming besteden wij veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijv. in de vorm van periodieke audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor. In artikel 18 lid 3 is echter opgenomen dat de opdrachtgever gerechtigd is om de inhoudelijke juistheid van een door opdrachtnemer verzonden factuur door een door opdrachtgever aan te wijzen accountant te laten controleren. Aangezien deze controles in de praktijk (zeer) belastend (kunnen) zijn doordat deze qua voorbereiding en inhoud veel tijd in beslag nemen en daardoor de regulier dienstverlening (sterk) (kunnen) beïnvloeden, stellen wij voor dat u pas aan artikel 18.3 toekomt nadat u de bevindingen van de interne auditdienst heeft gecontroleerd en er ondanks deze controle nog steeds sprake is van een gerede twijfel aan de zijde van de opdrachtgever en onderling overleg deze twijfel niet heeft weg kunnen nemen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, graag uw toelichting waarom niet?	Het CBR is hiertoe niet bereid. Het CBR is wel bereid om aan de auditverplichtingen de aanvullende voorwaarden en waarborgen zoals genoemd onder vraag 16 en 28. Het CBR behoudt zich echter wel het recht voor om altijd rechtstreekse toegang tot informatie te behouden.
96	ARVODI, artikel 22.3	1 en 2	In dit verband willen wij u wijzen op artikel 10 van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), waarin is bepaald dat er geen arbeidskrachten ter beschikking mogen worden gesteld aan een opdrachtgever waar een werkstaking, uitsluiting of	Zie antwoord op vraag 18.

			bedrijfsbezetting plaatsvindt. Stakingen bij opdrachtgever levert derhalve voor inschrijver wel overmacht op. Kunt u het artikel aanpassen in die zin dat er komt te staan 'stakingen bij inschrijver'? Zo nee, graag uw toelichting	
97	ARVODI, artikel 22.6	1 en 2	Op basis van artikel 22.6 kan Opdrachtgever de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te allen tijde opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Het bestek geeft echter aan dat Opdrachtgever voornemens is een Raamovereenkomst voor de duur van 2 jaar aan te gaan met de optie tot verlenging van de Raamovereenkomst voor twee maal 1 jaar. De tariefstelling zoals deze wordt gevraagd neer te leggen wordt derhalve gebaseerd op een langdurige samenwerking. Een tussentijdse opzegmogelijkheid zonder opgaaf van redenen past hier niet bij. Daarnaast biedt artikel 22 voldoende ruimte om de samenwerking te beëindigen indien zich een omstandigheid voordoet die dit rechtvaardigt. Wij verzoeken u derhalve om artikel 22.6 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Zie antwoord op vraag 29.
98	ARVODI, artikel 22.6	1 en 2	Opdrachtnemer stelt voor aan artikel 22.6 het volgende toe te voegen (danwel bij akkoord op het buiten toepassing laten van 22.6 de volgende tekst ervoor in de plaats te laten komen): Opdrachten die bij het eindigen van deze overeenkomst nog niet zijn geëindigd, worden onveranderd voortgezet tegen de voor die opdrachten overeengekomen condities, derhalve inclusief de bepalingen uit deze overeenkomst, tot het moment dat die opdrachten rechtsgeldig zijn geëindigd. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Opdrachtnemer dient bij het einde van de Raamovereenkomst medewerking te verlenen aan de Migratie van Flexibele Arbeidskrachten naar de nieuwe Opdrachtnemer. In principe lopen er na het einde van de Raamovereenkomsten dus geen Nadere Overeenkomsten door. Slechts in uitzonderingsgevallen kunnen Nadere Overeenkomsten de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijden, zie daarvoor ook de Raamovereenkomst artikel 2.3. Mocht een dergelijke situatie zich voordoen dan blijven de bepalingen uit de Raamovereenkomst gelden tot de Nadere Overeenkomst is geëindigd. Echter zoals gezegd zijn dit uitzonderingen omdat de NOK's aan het einde van de looptijd waar mogelijk worden overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer.
99	ARVODI, artikel 25	1 en 2	In het kader van de (interne) financiering wenst Inschrijver de mogelijkheid te hebben om vorderingen over te dragen. Met een dergelijk overdracht blijft de zal opdrachtgever in beginsel blijven betalen aan opdrachtnemer op hetzelfde bankrekeningnummer. Opdrachtgever zal derhalve geen hinder ondervinden van een dergelijke overdracht. Kunt u instemmen met bovenstaande in relatie tot artikel 25 ARVODI? Zo nee, graag uw toelichting.	Nee dit is niet akkoord, het CBR wil niet geconfronteerd worden met derden. Het moet voor het CBR duidelijk zijn jegens wie het CBR een betalingsverplichting heeft en het CBR wil enkel gesprekken over betalingsverplichtingen voeren met Opdrachtnemer.
100	ARVODI, artikel 4	1 en 2	Wij verzoeken u artikel 4 buiten toepassing te verklaren aangezien dit artikel niet lijkt te zijn toegespitst op de dienstverlening die u uitvraagt in het kader van deze aanbesteding. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, graag uw toelichting	Het CBR is hiertoe bereid.
101	Programma van eisen eis 2.12	1 en 2	In eis 2.12 geeft u aan dat u via een steekproef dossiers wilt controleren op juistheid en volledigheid. Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming besteden wij veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijv. in de vorm van periodieke audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor. Opdrachtgever kan in goed overleg inzage krijgen in deze rapportages. Daarnaast zijn wij onderhevig aan stringente governance en wet- en regelgeving (o.a. wet op privacy). Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 23.
102	Programma van eisen eis 4.8	1 en 2	U vermeldt in eis 4.8 dat facturen een inkoopordernummer moeten bevatten. Om dit te kunnen waarborgen dient dit kenmerk voor aanvang van de opdracht bij inschrijver bekend te zijn. Kunt u dit garanderen?	Zie antwoord vraag 73.

103	Programma van eisen eis 3.3	1 en 2	Kunt u nader specificeren wat u bedoelt met "eind 2023"	De bureaumarge kan voor het eerst per 1 januari 2024 geïndexeerd worden.
104	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.4 en Programma van eisen, eis 3.2	1 en 2	Inschrijvers dienen hun prijs te baseren op het niveau 2021. Kunt u bevestigen dat ook kostprijswijzigingen als gevolg van wijzigingen in de ABU CAO per januari 2022 doorgevoerd mogen worden ?	Zie antwoord op vraag 2.
105	Programma van eisen eis 2.7	1	in eis 2.7 spreekt u over een online klantenservice test. Wordt deze test door het CBR beschikbaar gesteld, of dient inschrijver een eigen test af te nemen?	In eis 2.7 staat dat de Opdrachtnemer testen afneemt.
106	Programma van eisen eis 2.8	1 en 2	gaat u ermee akkoord dat onder een 'getekende' ook een digitaal goedgekeurde overeenkomst verstaat?	Het CBR doet de aanname dat u met deze vraag doelt op eis 2.2 (eerste bulletpoint) of 2.19 ipv 2.8 welke gaat over het voorstellen van kandidaten. Een digitaal goedgekeurde overeenkomst volstaat. Een overeenkomst kan digitaal worden goedgekeurd middels een elektronische handtekening ofwel middels een akkoord van de Flexwerker per email, dit met het oog op de verplichtingen op grond van de WAB inzake de verlaagde premie(vgl: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/arbeidsovereenkomst-en-cao/wab-vanaf-2020-ww-premie-naar-type-contract)
107	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	1	ieder kwartaal start er een klas. Kunt u aangeven uit hoeveel uitzendkrachten een klas bestaat? Is instroom altijd via een klas, of vindt er ook individuele inleen plaats.	In bijlage K op pagina 3 staat beschreven uit hoeveel personen een klas bestaat. Individuele inleen komt sporadisch voor.
108	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	1	u spreekt over een verhoogd percentage ongewenste uitstroom. A) Hoe hoog is dit percentage en in welke mate is dit hoger dan ' regulier' ongewenste uitstroom? B) wat wordt er op dit moment aan gedaan om ongewenste uitstroom te reduceren?	A) Zie antwoord op vraag 80. B) Het CBR vindt het niet gepast om nader inzicht te geven in welke maatregelen het CBR en de huidige leverancier hebben getroffen om de ongewenste uitstroom te reduceren.
109	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	2	Hoe groot is de flexpool Rijgeschiktheid?	Op dit moment bestaat de flexpool uit ongeveer 20 Flexwerkers. Afhankelijk van de werkvoorraden kan deze in piekperiodes opgeschaald worden naar 30 a 40 Flexwerkers.
110	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.1 en 6.10.1	1 en 2	(perceel 1 en 2) inschrijver dient haar implementatie en migratie nader uit te werken. Echter geeft u in het programma van eisen ook aan dat inschrijver na gunning binnen 1 week een implementatieplan dient te overleggen. Kunt u een nadere toelichting geven waarop beide implementatieplannen verschillen en waarop de nadruk in deze wensvraag (G1.1 en G2.1) dient te liggen?	In het Beschrijvend document wordt bij paragraaf 6.9.1 en 6.10.1 gevraagd om de planning van de Implementatie op hoofdlijnen te beschrijven en de wijze waarop Inschrijver de Implementatie uitvoert en de benodigde inzet van het CBR. Eén van de doelen van dit Gunningscriterium is de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de Implementatie van de Raamovereenkomst. Het implementatieplan dat Opdrachtnemer overhandigt na gunning ligt in het verlengde daarvan maar bevat meer details op operationeel niveau, namen van betrokken medewerkers, momenten vastgesteld op Werkdagen, etc.

111	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.1 en 6.10.1	1 en 2	(perceel 1 en 2) het uitwerken van een implementatieplan op drie pagina's is voor nieuwe inschrijvers zeer lastig. Wij willen u verzoeken om op maximaal 5 pagina's haar voorstel uit te werken? Kunt u hiermee instemmen.	Nee, niet akkoord. Het CBR vraagt naar een planning van de Implementatie op hoofdlijnen (zie G1.1 en G2.1). Voor de uitwerkingen van G1.1 en G2.1 mogen maximaal vier (4) pagina's A4 formaat worden ingediend. Het Beschrijvend Document wordt hierop aangepast.
112	Concept Raamovereenkomst, artikel 1.3	1 en 2	(perceel 1 en 2) in punt 3 spreekt u over een looptijd van 5 jaar met verlengingsopties van twee keer 1 jaar. In artikel 2.1 spreekt u over drie jaar met twee keer een verlengingsoptie van 1 jaar. Kunt u aangeven welke looptijd van toepassing is.	Zie antwoord op vraag 25.
113	Concept Raamovereenkomst, artikel 2.2	1 en 2	Inschrijver wil ook graag de mogelijkheid van tussentijdse beëindiging wanneer CBR toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verbintenissen en de verbintenissen niet binnen een redelijke termijn alsnog worden nagekomen. Kunt u hiermee instemmen? zo niet, wat is hier dan de reden van.	Het CBR kan deze vraag niet geheel plaatsen in relatie tot artikel 2.2. van de Raamovereenkomst. Uit artikel 22.1. van de ARVODI blijkt reeds dat Opdrachtnemer eveneens mogelijkheden heeft tot ontbinding en onder welke voorwaarden.
114	Concept Raamovereenkomst, artikel 3.7	1 en 2	Wil CBR de aanvullende geldigheid van de ABU voorwaarden ook accepteren, met name op de punten waarin deze overeenkomst te kort schiet	Artikel 3.7 geeft aan dat in de Nadere Overeenkomst 'ten minste' het volgende wordt vastgelegd. Dit suggereert al dat er meer vastgelegd kan worden. In het geval Opdrachtnemer bepaalde bepalingen uit de ABU zou willen overnemen dan biedt artikel 3.7. daar reeds ruimte toe. Het CBR kan echter niet op voorhand akkoord gaan met deze bepalingen. Na gunning zal het CBR de Nadere Overeenkomst die door Opdrachtnemer (met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.6. en 3.7 is opgesteld) inzien en deze accorderen of niet en aangeven welke onderdelen dienen te worden gewijzigd.
115	Concept Raamovereenkomst, artikel 4.2	1 en 2	Hoe wordt omgegaan met de situatie dat vaste uren overeen zijn gekomen met de uitzendkracht in overleg met CBR?	Zie antwoord op vraag 52.
116	Concept Raamovereenkomst, artikel 7	1 en 2	inschrijver kan deze garantie afgeven mits het CBR tijdige, juiste en volledige informatie beschikbaar stelt over de bij haar geldende BRI, functie-indeling, etc. Kunt u dit bevestigen.	Dit is opgenomen in het Programma van eisen, eis 2.13. en 2.15.
117	Concept Raamovereenkomst, artikel 9.2	1 en 2	Is het CBR bereid inschrijver te vrijwaren voor de gevolgen van bedrijfsongevallen?	Het CBR is hiertoe bereid, maar merkt wel op dat dit enkel geldt indien het CBR haar zorgplicht ex. artikel 7:658 BW aantoonbaar schendt en dus niet bedrijfsongevallen in het algemeen.
118	Concept Raamovereenkomst, artikel 10.2	1 en 2	inschrijver kan deze aansprakelijkheid niet aanvaarden, gezien leiding en toezicht bij het CBR ligt. Aansprakelijkheid voor opzet/bewust roekeloos handelen valt hier eveneens buiten. Is het CBR bereid hiervan af te zien? Zo niet, hoe ziet u dit daar u leiding en toezicht heeft.	Artikel 10.2. ziet op wanprestatie van Partijen in het algemeen en niet op handelen van de Flexibele Arbeidskracht. Dit wordt geregeld in artikel 10.1.
119	Concept Raamovereenkomst, artikel 10.2	1 en 2	inschrijver kan slechts aansprakelijkheid aanvaarden voor directe schade, dus niet voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, geleden verlies, gemiste besparingen, imagoschade etc. Kunt u bevestigen dat het hier slechts om directe schade gaat.	Hier gaat het CBR niet mee akkoord. Het CBR verwijst in het kader hiervan o.a. naar het antwoord op vraag 17.

120	Concept Raamovereenkomst, artikel 10.2 lid d	1 en 2	Ten aanzien van de Wav: Het CBR is verantwoordelijk en aansprakelijk voor controle van de identiteit van de uitzendkracht aan de hand van het originele identiteitsbewijs op de werkvloer met het oog op het risico van persoonsverwisseling. CBR vrijwaart inschrijver ook voor de gevolgen van een tekortschietende controle. Kunt u dit bevestigen?	Het CBR vrijwaart Inschrijver niet bij voorbaat. Indien Opdrachtnemer zelf geen enkele fout heeft gemaakt/geen enkele verplichting op basis van de Wav heeft geschonden en een boete op grond van de Wav aantoonbaar enkel en alleen wordt opgelegd wegens handelen of nalaten van het CBR, dan is het CBR daarvoor in beginsel verantwoordelijk. In gevallen waarin Opdrachtnemer haar eigen verplichtingen op grond van de Wav schendt, is Opdrachtnemer verantwoordelijk en vrijwaart Opdrachtnemer het CBR van hieruit voortvloeiende schade. In het door Inschrijver gegeven voorbeeld is het goed denkbaar dat aan de gebeurtenis een schending door Opdrachtnemer van verplichtingen uit de Wav vooraf is gegaan. Dit zal per geval moeten worden bekeken.
121	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	1	Is er al een visie bepaald met betrekking tot remote werken, zo ja welke is dat?	Er is nog geen visie bepaald met betrekking tot remote werken, deze is in ontwikkeling.
122	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	2	Buiten kantoortijden verwacht CBR bereikbaarheid. Welke tijden bedoelt u hiermee?	De bereikbaarheid buiten kantoortijden (ma t/m za) is alleen in geval van bijvoorbeeld ICT calamiteiten of ziekte. In de ochtend wordt er regelmatig contact opgenomen rond 06:00u en heel sporadisch in de avond tot maximaal 20:00u of op zaterdag. Dat laatste is dit jaar 2 a 3 keer voorgekomen. Ter verduidelijking het gaat hier alleen om bereikbaarheid mbt de Flexpool niet voor de overige onderdelen binnen het CBR.
123	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	2	Hoe groot is het huidige aandeel van studenten in uw flexpool rijgeschiktheid?	Het huidige aandeel studenten is op dit moment 100%.
124	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.2	1	Wat is het huidige uitstroompercentage binnen perceel 1	Zie antwoord op vraag 80.
125	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1	Wat is de gemiddelde verblijfsduur in weken/uren binnen perceel 1	De gemiddelde verblijfsduur is alleen CBR breed bekend, dit is 37 weken. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan deze gegevens.
126	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	2	Wat is de gemiddelde verblijfsduur in weken/uren binnen perceel 2	Zie antwoord op vraag 125.
127	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.2	2	Wat is het huidige uitstroompercentage binnen perceel 2	Zie antwoord op vraag 80.
128	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	1	Wordt de locatie Nijmegen structureel gebruikt binnen perceel 1? Zo niet, hoe gaat dit in de praktijk eruit zien?	Het CBR heeft voor Klantenservice twee (2) locaties, Arnhem en Nijmegen. De locaties worden beiden gebruikt als werklocatie voor Klantenservice. Afhankelijk van de bezetting en forecast wordt een aanvraag gedaan op een van de beiden locaties. Het kan dan wel zo zijn dat een Flexwerker bijvoorbeeld de training volgt in Nijmegen,

				maar later de standplaats heeft in Arnhem vanwege de woonlocatie. Met hybride werken is het mogelijk om deels op kantoor en deels thuis te werken in de toekomst en nadat iemand volledig is ingewerkt.
129	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.2	1	Bij doelstelling 4 benoemt opdrachtgever het terugdringen van ongewenste uitstroom binnen 13 weken. 1) Hoe hoog is de huidige uitstroom? 2) Waarom wordt 13 weken als 'mijlpaal' gezien?	1) Zie antwoord op vraag 80. 2) De 13 weken (3 maanden) wordt als mijlpaal gezien omdat een Flexwerker dan volledig is ingewerkt en volledig mee kan draaien in de operatie.
130	Beschrijvend document, paragraaf 2.4	2	CBR verwacht voor inzet flexpool rijgeschiktheid bereikbaarheid buiten kantooortijden. Wordt hieronder verstaan 24/7 of alleen avonduren gedurende werkweek (zie ook eis 5.6)?	Zie antwoord op vraag 122.
131	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1 en 2	Ziekteverzuim flexwerkers is 7,35%. Wat is de reden van dit (hoge) verzuim?	De Coronapandemie heeft een negatieve invloed gehad op het ziekteverzuim.
132	Beschrijvend document, paragraaf 2.5	1 en 2	Gemiddelde arbeidsduur voor klantenservice en generiek is bekend. Wat is de gemiddelde verblijfsduur? Hoeveel procent van de flexpopulatie treedt uiteindelijk in dienst bij CBR?	Voor gemiddelde verblijfsduur zie antwoord op vraag 125. Er is geen percentage bekend van de Flexpopulatie die uiteindelijk in dienst treedt bij het CBR.
133	Programma van eisen eis 3.6	1 en 2	CBR wil flexwerker kosteloos over kunnen nemen na 1040 uur en/of gedurende één jaar voor het CBR heeft gewerkt. Vanwaar dit onderscheid en op basis waarvan wordt gekozen voor 1040 uur of een jaar?	Niet alle Flexwerkers werken fulltime, hierdoor is voor dit onderscheid gekozen.
134	Programma van eisen eis 4.1 en 4.5	1 en 2	Bij 4.1 stelt CBR dat zij uren willen inzien, afkeuren en indien nodig achteraf corrigeren. Met andere woorden automatisch goedkeuring. Bij 4.5 staat dat factuur betaald wordt na 30 dagen na ontvangst en na goedkeuring CBR. Kunnen wij ervan uitgaan dat uren die niet worden afgekeurd binnen 3 werkdagen na indiening akkoord worden bevonden zodat het facturatieproces ook voorspoedig doorloopt?	Daar kan Inschrijver vanuit gaan.
135	Beschrijving inhuurproces	1 en 2	Indien binnen gestelde termijn geen passende kandidaat wordt voorgesteld, is CBR vrij om andere partijen te benaderen. Bij niet-reguliere offerte-aanvragen dient binnen 1 werkdag na ontvangst kandidaat te zijn voorgesteld. Gezien de huidige arbeidsmarkt is dit geen reeel termijn. Is opdrachtnemer bereid om termijn aan te passen naar 5 werkdagen?	Ter verduidelijking: de niet-reguliere offerte-aanvragen gelden alleen voor Perceel 1. Het gaat hier dan om spoedgevallen waardoor snelheid is geboden. Het CBR is niet bereid om deze termijn aan te passen naar 5 werkdagen.
136	Beschrijvend document, paragraaf 1.4.2.3	1 en 2	Gelet op de gevolgen van de WAB is het mogelijk dat overgenomen uitzendkrachten onverhoopt als payrollkrachten zullen worden gekwalificeerd, waardoor het gehele arbeidsvoorwaardenpakket van Opdrachtgever van toepassing zal zijn in plaats van "enkel" de inlenersbeloning. Bent u diensgevolge bereid om met Opdrachtnemer overeen te komen dat: • Exclusiviteit is uitgesloten en uitzendkrachten ook bij een andere klanten ingezet kunnen worden • de over te nemen uitzendkracht niet direct door Opdrachtnemer wordt benaderd, maar zich zelf bij Opdrachtnemer aan dient te melden • Opdrachtnemer geen overnameverplichting heeft, maar zelf geheel een eigen werving- en selectieprocedure (tevens geschiktheid voor andere functies) uitvoert? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie. Bent u daarnaast bereid een overgangsfase in te bouwen, waarbij uitzendkrachten hun opdracht bij de huidige partij af mogen ronden, ook als opdracht doorloopt na de einddatum van de huidige overeenkomst?	Het CBR kiest bij deze Raamovereenkomst niet voor verplichte overname van de huidige populatie Flexwerkers door Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Flexwerker over de nieuwe Opdrachtnemers. De Flexwerker maakt zelf een keuze of hij/zij zich aanmeldt bij een Opdrachtnemer en ook welke. Alle lopende opdrachten of opdrachten die nog worden gesloten worden tot uiterlijk 31 maart 2022 aangegaan. Er is geen sprake van een overgangsfase.

137	Beschrijvend document, paragraaf 2.7.1	1 en 2	Kunt u bevestigen dat, op het moment van eventuele verlenging, tevens de actualisatie van onderliggende (commerciële) voorwaarden voor de verlenging van de overeenkomst besproken zal worden tussen partijen?	Nee, bij verlenging blijven dezelfde voorwaarden van toepassing, Opdrachtnemer kan niet opnieuw onderhandelen over de voorwaarden van de Raamovereenkomst.
138	Beschrijvend document, paragraaf 2.8	1 en 2	Kunt u bevestigen dat wij, in het kader van de uiteindelijk overeen te komen SROI-rapportageverplichtingen, gebonden zijn aan de geldende privacy- wet- en regelgeving en derhalve afspraken dienen te maken die passen binnen deze wet- en regelgeving? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Dit kan het CBR bevestigen.
139	Programma van eisen eis 2.9	1 en 2	Kunt u bevestigen dat, ingeval sprake is van een nieuwe werkwijze, de eventueel daaruit voortvloeiende (financiële) consequenties tijdig met Opdrachtnemer worden gedeeld en dat deze consequenties in redelijkheid zullen worden vergoed door het CBR?	Op het moment dat het CBR gaat werken met een systeem, dan heeft dit met name gevolgen voor de interne organisatie van het CBR. Er zullen geen financiële consequenties zijn voor Opdrachtnemer welke door het CBR vergoed zullen moeten worden.
140	Programma van eisen eis 2.10	1 en 2	Kunt u bevestigen dat overeen te komen (reactie)termijnen te allen tijde zullen kwalificeren als uiterste streefdata en nimmer als fatale termijnen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	De termijnen zijn weloverwogen vastgesteld en biedt inschrijver voldoende tijd om haar dienstverlening te verlenen. Inschrijver dient zich aan deze termijnen te houden, tenzij anders overeengekomen.
141	Programma van eisen eis 2.11	1 en 2	Vanuit privacy-oogpunt mogen wij in dat kader wel aangeven dat er een VOG is, maar niet aangeven dat deze niet is afgegeven (dit laatste kwalificeert als strafrechtelijke informatie). Kunt u bevestigen dat partijen zich dienaangaande zullen conformeren aan de geldende privacy- wet- en regelgeving? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Het CBR bevestigt dat zij zich aan geldende wet- en regelgeving houdt. Dat laat onverlet dat Flexwerkers over een VOG verklaring moeten beschikken voor het uitvoeren van werkzaamheden bij het CBR.
142	Programma van eisen eis 2.12	1 en 2	Graag zien wij eventuele steekproeven beperkt tot situaties met een gerechtvaardigde aanleiding. Verder zouden wij aan een eventuele steekproef de volgende randvoorwaarden wensen te koppelen: -Tenminste 5 werkdagen schriftelijk van tevoren aangekondigd; -Vooraf heldere scope; -Uitkomsten steekproef vallen onder geheimhouding; -Kosten steekproef zijn voor rekening van CBR, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar is tekortgeschoten in de contractueel overeen gekomen verplichtingen. Bent u bereid deze randvoorwaarden hierin mee te nemen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Het CBR verwijst in dit kader naar haar antwoorden op de vragen 16, 23, 28 en 95.
143	Concept Raamovereenkomst, Overweging sub 3	1 en 2	Bent u bereid hiervan (overeenkomstig artikel 2.1) te maken: "Opdrachtgever daartoe een raamovereenkomst met een looptijd van drie jaar met tweemaal een verlengingsoptie van één jaar, mitsdien een potentiële totale looptijd van vijf jaar (hierna te noemen: deze Raamovereenkomst), ..."	De inleidende overweging wordt aangepast overeenkomstig artikel 2.1.
144	Concept Raamovereenkomst, definities	1 en 2	Bent u bereid het begrip de volgende definities nader te concretiseren/aan te vullen tot: Dienst/Dienstverlening De terbeschikkingstelling van Flexibele arbeidskrachten door Opdrachtnemer aan het CBR. Onder dit begrip wordt niet verstaan de Werkzaamheden die een Flexibele arbeidskracht voor het CBR gaat uitvoeren in het kader van een Nadere overeenkomst. Opdracht De opdracht van het CBR aan de Opdrachtnemer tot uitvoering van de Dienstverlening overeenkomstig 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.	Het CBR gaat hier niet mee akkoord. Het aanpassen van definities in dit stadium is onwenselijk omdat alle stukken dan moeten worden aangepast en er een risico ontstaat dat de lezing van deze stukken niet meer correct is.

			Werkzaamheden De door één of meer Flexibele arbeidskrachten te verrichten Werkzaamheden onder leiding en toezicht van het CBR die beschreven zijn in een werkopdracht als onderdeel van -en voor de duur van- een Nadere overeenkomst. Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	
145	Concept Raamovereenkomst, artikel 4.2	1 en 2	Bent u bereid artikel 4.2 aan te vullen met hetgeen in eis 3.4 van het Programma van Eisen is bepaald?	Artikel 4.2. hoeft wat het CBR betreft niet te worden aangepast. Uiteraard zal het CBR bij nacalculatie rekening houden met de twee uitzonderingen zoals genoemd in eis 3.4 van het Programma van eisen en kan artikel 4.2. op die wijze worden gelezen.
146	Concept Raamovereenkomst, artikel 8.3	1 en 2	Bij de inzet van een onderaannemer zouden naar het oordeel van inschrijver dezelfde aansprakelijkheidsbeperkingen dienen te gelden als zonder inzet van een onderaannemer. Derhalve verzoekt inschrijver u de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 10.2 alsnog van toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Het CBR is hiertoe niet bereid. Zie antwoord op vraag 85.
147	Concept Raamovereenkomst, artikel 10.2	1 en 2	Bent u bereid artikel 10.2 aan te vullen met onderstaande bepaling: Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, boetes, imagoschade en schade door bedrijfsstagnatie, is in alle gevallen uitgesloten. Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Het CBR is daar niet mee akkoord. Hiervoor geldt dezelfde toelichting als op vraag 17.
148	Concept Raamovereenkomst, artikel 10.2 at/m d	1 en 2	Inschrijver begrijpt dat u voor deze situaties een andere (hogere) aansprakelijkheidslimitering wenst te hanteren. Vanuit haar contracteringsbeleid is Inschrijver wel verplicht haar contracteringsrisico's duidelijk en afgebakend in beeld te hebben. Derhalve stelt Inschrijver voor om ten aanzien van deze situaties een maximering aan te brengen in bedragen per gebeurtenis en per jaar die enerzijds inschrijver de gewenste afbakening bieden en opdrachtgever anderzijds voldoende "comfort" bieden ten aanzien van eventuele verhaalbaarheid. Bent u bereid hierin samen met Inschrijver naar een passende maximering te kijken? Inschrijver stelt voor hier aangepaste bedragen te hanteren van maximaal: 2 mln./gebeurtenis en 4 mln./jaar Kunt u hiermee instemmen? Zo neen, bent u bereid hiervoor alternatieve passende bedragen te hanteren?	Het CBR is hier niet mee akkoord. Het CBR hanteert een aansprakelijkheidsplafond van 1 miljoen per gebeurtenis en 2,5 miljoen per jaar (artikel 10 Raamovereenkomst). Voor de situaties genoemd onder a tot en met d wordt echter bewust geen plafond gehanteerd. In de gevallen a, c en d komt dit door de aard, ernst en omvang van de potentiële schade en t.a.v. het bepaalde onder b geldt dat inperking van aansprakelijkheid überhaupt niet is toegestaan. Het CBR kan dan ook niet akkoord gaan met een aangepast plafond.
149	Concept Raamovereenkomst, artikel 11.5	1 en 2	Inschrijver begrijpt dat u voor deze situaties een andere (hogere) aansprakelijkheidslimitering wenst te hanteren. Vanuit haar contracteringsbeleid is Inschrijver wel verplicht haar contracteringsrisico's duidelijk en afgebakend in beeld te hebben. Derhalve stelt Inschrijver voor om ten aanzien van deze situaties een maximering aan te brengen in bedragen per gebeurtenis en per jaar die enerzijds inschrijver de gewenste afbakening bieden en opdrachtgever anderzijds voldoende "comfort" bieden ten aanzien van eventuele verhaalbaarheid. Bent u bereid hierin samen met Inschrijver naar een passende maximering te kijken? Inschrijver stelt voor hier aangepaste bedragen te hanteren van maximaal: 2 mln./gebeurtenis en 4 mln./jaar Kunt u hiermee instemmen? Zo neen, bent u bereid hiervoor alternatieve passende bedragen te hanteren?	Vanwege de aard, ernst en omvang van de potentiële schade die voort kan vloeien uit het bepaalde in artikel 11 is het CBR daar niet mee akkoord.

150	Concept Raamovereenkomst, artikel 13.7	1 en 2	Inschrijver begrijpt dat u voor deze situaties een andere (hogere) aansprakelijkheidslimitering wenst te hanteren. Vanuit haar contracteringsbeleid is Inschrijver wel verplicht haar contracteringsrisico's duidelijk en afgebakend in beeld te hebben. Derhalve stelt Inschrijver voor om ten aanzien van deze situaties een maximering aan te brengen in bedragen per gebeurtenis en per jaar die enerzijds inschrijver de gewenste afbakening bieden en opdrachtgever anderzijds voldoende "comfort" bieden ten aanzien van eventuele verhaalbaarheid. Bent u bereid hierin samen met Inschrijver naar een passende maximering te kijken? Inschrijver stelt voor hier aangepaste bedragen te hanteren van maximaal: 2 mln./gebeurtenis en 4 mln./jaar Kunt u hiermee instemmen? Zo neen, bent u bereid hiervoor alternatieve passende bedragen te hanteren?	Het CBR is hier niet mee akkoord en verwijst in dit kader naar het antwoord op vraag 149 en vraag 57.
151	Beschrijvend document, paragraaf 6.10.4	2	Inschrijver overweegt niet in te schrijven op perceel vanwege de bepalingen met betrekking tot de tweede leverancier. De tweede leverancier wordt alleen ingeschakeld wanneer de eerste leverancier niet kan voldoen. Dit betekent dat met name de lastiger of met spoed in te vullen vacatures bij de tweede leverancier worden uitgezet. Bovendien moet de leverancier hiervoor continu standby staan en alle eisen van de eerste leverancier voldoen tegen een fractie van het volume en daarmee opbrengsten. De kleine opstap in omrekenfactor staat hier in geen enkele verhouding mee. Is Opdrachtgever akkoord om voor de tweede leverancier een marktconforme omrekenfactor vast te leggen (> 2.10) die recht doet aan de rol die de tweede leverancier krijgt. Graag uw toelichting.	Het CBR is hier niet mee akkoord. Het CBR is voornemens om ook met de tweede leverancier een partnerschap op te bouwen en een communicatiematrix op te stellen waardoor de tweede leverancier inzicht heeft in wat er speelt binnen het CBR en waar aanvragen te verwachten zijn.
152	Beschrijvend document, paragraaf 6.10.4	2	In het beoordelingskader is geen sprake van een tarief voor fase c. In Bijlage J Prijzenblad Perceel 2 wordt hier echter wel om gevraagd. Is wel of geen sprake van fase c?	Fase C (ABU) en fase 4 (NBBU) zijn niet van toepassing. Het prijzenblad wordt hierop aangepast.
153	Beschrijvend document, paragraaf 6.10.4	2	In het beoordelingskader is geen sprake van een tarief voor fase c. In Bijlage J Prijzenblad Perceel 2 wordt hier echter wel om gevraagd. Is er bij de migratie sprake van fase c?	Zie antwoord op vraag 152.
154	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.4	1	In het beoordelingskader is geen sprake van een tarief voor fase c. In Bijlage I Prijzenblad Perceel 2 wordt hier echter wel om gevraagd. Is wel of geen sprake van fase c?	Zie antwoord op vraag 152.
155	Beschrijvend document, paragraaf 6.9.4	1	In het beoordelingskader is geen sprake van een tarief voor fase c. In Bijlage I Prijzenblad Perceel 2 wordt hier echter wel om gevraagd. Is er bij de migratie sprake van fase c?	Zie antwoord op vraag 152.