

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen Leiding en toezicht	Kunt u bevestigen dat de Flexibele Arbeidskrachten werkzaamheden verrichten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever?	Ja dat bevestigen wij
2	Veiligheid	a) Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever zich ten aanzien van de Flexibele Arbeidskracht in overeenstemming met artikel 7:658, lid 4 BW bij het uitoefenen van toezicht en/of de leiding alsmede met betrekking tot het uitoefenen van het werk op dezelfde zorgvuldige wijze zal gedragen als waartoe zij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is? b) Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever ten aanzien van de Flexibele Arbeidskracht aansprakelijk is voor het nakomen van de regels op het gebied van veiligheid op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen?"	Ja dat bevestigen wij (Beide punten).
3	Aansprakelijkheid opdrachtgever	Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever op grond van artikel 6:170 BW aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door de Flexibele Arbeidskrachten, die Opdrachtnemer te werk stelt bij Opdrachtgever?	Dit bevestigen wij tot zover het schade betreft die niet binnen de invloedssfeer valt van opdrachtnemer. Schade vanwege een menselijke fout valt bijvoorbeeld onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever, maar schade vanwege gebrekkige opleiding valt onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer (immers mag deze alleen kandidaten tewerk stellen bij opdrachtgever die voldoen aan de functie-eisen).
4	ABU CAO	a) Kunt u bevestigen dat de ABU CAO van toepassing is? b) Kunt u bevestigen dat partijen zich ertoe inspannen en alle noodzakelijke medewerking verlenen om te voldoen aan de ABU CAO, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend de verplichtingen in het kader van de (inleners)beloning en inschaling?"	a) Gemeente schrijft niet een specifieke CAO voor, maar gaat er (vanwege de aard van de opdracht) van uit dat er bij opdrachtnemers sprake zal zijn van de ABU CAO. b) Gemeente zal nimmer een dienstverband hebben met kandidaat zelf, immers heeft deze een dienstverband bij opdrachtnemer. Het is aan opdrachtnemer om te voldoen aan de verplichtingen uit haar CAO, zeker als het gaat om beloning en inschaling. Gemeente zal uiteraard gevolg geven aan voorwaarden uit de betreffende CAO i.r.t. werktijden, pauzes etc (bezien de kandidaten onder toezicht en leiding werken van opdrachtgever). Het tarief dat inschrijver indient betreft het tarief dat de gemeente per ingeroosterd uur zal betalen aan opdrachtnemer. Betaling van de kandidaat conform CAO / inlenersbeloning / en andersoortige kosten dienen hierin verwerkt te zijn. Er kan geen sprake zijn van een aanvullende vergoeding, het is aan inschrijver om dit in haar inschrijftarief te verdisconteren. Wij gaan er van uit dat partijen zich verplichten aan een correcte inlenersbeloning en deze in de prijs verwerken.
5	Raamovereenkomst artikel 7.2 Extra kosten elders werven dienstverlening	Indien opdrachtnemer niet tijdig een noodzakelijke corrigerende actie zoals genoemd in artikel 7.1 neemt, dan is opdrachtgever gerechtigd om gemaakte extra kosten in rekening te brengen bij opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat alleen in redelijkheid gemaakt extra kosten in rekening mogen worden gebracht?	Dat bevestigen wij.
6	Raamovereenkomst artikel 9.2 Transitie	Bij beëindiging van de overeenkomst is opdrachtnemer verplicht mee te werken aan migratie van de Flexkrachten en mogen er geen kosten in rekening worden gebracht. Kunt u bevestigen dat de verplichting tot medewerking aan de transitie beperkt wordt door hetgeen in redelijkheid van opdrachtnemer kan worden gevraagd?	Dat bevestigen wij.
7	Wachtkamerovereenkomst artikel 6 Gestand doen inschrijving	Op basis van de wachtkamerovereenkomst doet opdrachtnemer gedurende de hele looptijd van de overeenkomst haar inschrijving gestand. In feit komt dit neer op een periode van 4 jaar. Kunt u bevestigen dat gedurende deze periode van 4 jaar de tarieven van de inschrijving worden geïndexeerd conform de CBI-index?	In paragraaf 1.4 van de leidraad is opgenomen dat de looptijd van de wachtkamerovereenkomst 12 maanden bedraagt.
8	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 4.5 Vrijwaring strafrechtelijke boetes en sancties	In dit artikel heeft opdrachtnemer een vrijwaring af aan de gemeente voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties. Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring slechts kan worden ingeroepen indien en voor zover de strafrechtelijke boete en/of bestuurlijke sanctie niet aan de Gemeente kan worden toegerekend?	Dat bevestigen wij.

9	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 14 Indirecte schade	In dit artikel is geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. a) Bent u bereid aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten? b) Bent u bereid artikel 14 aan te vullen als volgt: ‘Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en aansprakelijkheid in geval van overmacht, is uitgesloten.’”	a) Gemeente is bereid aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten, indien deze geen gevolg is van een aan opdrachtnemer te verwijten oorzaak. Een voorbeeld van een wel aan opdrachtnemer te verwijten oorzaak betreft een kandidaat die niet blijkt te voldoen aan de functie-eisen (zoals opleidingen) van deze aanbesteding. b) In navolging op het eerste deel van dit antwoord, zal gemeente deze aanvulling uitbreiden als volgt: <i>"Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en aansprakelijkheid in geval van overmacht, is uitgesloten mits deze schade niet het gevolg is van direct aan opdrachtnemer te verwijten oorzaak."</i>
10	Inkoopvoorwaarden artikel 6	De Gemeente is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Opdrachtnemer verleent waar nodig zijn medewerking. Indien de Gemeente bepaalde Prestaties schriftelijk heeft goedgekeurd, vervalt het recht zoals genoemd in de voorgaande zin ten aanzien van die Prestaties. Graag verduidelijking of dit een auditbepaling betreft.	Het gaat hier doorgaans om een directe keuring van de ingekochte dienst, in dit geval het inzetten van medewerkers uit een flexpool. Directe toets hiervan bedraagt logischerwijs de aanwezigheid en inzet van de betreffende medewerker tijdens het ingeroosterde tijdstip.
11	Aanbestedingsleidraad 3.3.1 pagina 22 concernverklaring	Hier verwijst de gemeente naar de concernverklaring. Deze is niet toegevoegd. Kunt u deze verstrekken?	Deze zal worden bijgevoegd bij deze nota (Bijlage Y).
12	Uitvraag	Wat zijn met een inzet van 2FTE over de hele week de pieken in die week? Kan het zo zijn dat er op 3 dagen geen uitvraag is en op de overige dagen behoefte aan 5 personen? Of is de uitvraag stabiel?	De uitvraag zal variëren, maar kan op elke dag plaatsvinden. Het door u geschetste voorbeeld kan plaatsvinden. Voor de volledigheid willen we herhalen dat er primair sprake is van een uitvraag vooraf (per maand).
13	Aanleveren CV's	In het werkproces wordt gevraagd om CV's aan te leveren. Is hier een minimum of een maximum aangesteld?	Geen minimum of maximum
14	Planning uitzendkrachten	Wanneer de uitzendkrachten gepland zijn, kunnen we er dan van uit gaan dat de diensten altijd door gaan in vervand met de oproepwet?	Ja
15	Plansysteem	Maakt de gemeente gebruik van een plansysteem voor het uitzetten van de uitvraag?	Nee
16	aanbestedingsleidraad - inzet FTE	Op pagina 6 van de aanbestedingsleidraad staat dat de inzet gemiddeld 2 fte per week is. Geldt dit voor beide functies? Dus 4 FTE in totaal, of 2 FTE verdeeld over beide functies.	Dit gaat om 2 FTE verdeeld over beide functies. Zie ook vraag 89.
17	In bijlage E “Conceptovereenkomst” - facturatie	In bijlage E “Conceptovereenkomst” wordt vermeld dat de facturatie per maand plaats vindt. Binnen onze standaardoplossing bieden wij een week facturatie óf facturatie per vier weken. Is een facturatie per 4 weken akkoord?	Ja, dat is akkoord
18	Bijlage E - concept raamovereenkomst art.10	Op basis van artikel 10 kan enkel de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. Dit is een erg eenzijdig artikel. Graag hebben wij ook de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden. Bent u bereid deze mogelijkheid in de overeenkomst op te nemen? Zo niet, waarom niet?	Ja, daartoe zijn wij bereid
19	Bijlage E - concept raamovereenkomst art. 7	We kunnen niet akkoord gaan met dit artikel 7. Dit komt er feitelijk op neer dat opdrachtnemer een resultaatverplichting heeft. Immers als er niet voldaan wordt aan verplichtingen dan komen alle vervangende kosten voor rekening van opdrachtnemer. Wij achten het evenwel niet redelijk dat bij de opdracht een resultaatverplichting geldt. Dit is in de praktijk ook ongebruikelijk. We verzoeken u in plaats van artikel 7 KPI's te overwegen. Bent u daartoe bereid en zo niet, waarom niet?	In het programma van eisen (Bijlage B) wordt voor een gedeelte van de opdracht/inzet al een inspanningsverplichting opgenomen in plaats van een resultaatverplichting. Bepalingen in dit document gaan voor op bepalingen in de concept-overeenkomst. Voor de structurele inroostering (per maand, zoals opgenomen onderaan Bijlage B) zal een resultaatverplichting in stand worden gehouden, immers gaat het hier om de kern/essentie van de ingekochte opdracht. Het ontbreken van een resultaatverplichting op dit onderdeel zou niet proportioneel zijn: immers gaat daarmee de doelmatigheid van deze opdracht verloren.
20	Bijlage E - concept raamovereenkomst art. 6.3	Met deze opschortingsmogelijkheid zijn we het niet eens. Het is zeer algemeen en breed geformuleerd. Het dient dan beperkt te zijn tot de desbetreffende factuur. Bent u bereid deze aanvulling op te nemen? Zo niet, waarom niet?	Het gaat hier om de betalingsverplichting op de voorliggende factuur, en daarmee ook om (mogelijkheid tot) opschorting van alleen deze factuur die niet voldoet aan de eisen zoals in 6.2
21	Bijlage E - concept raamovereenkomst art. 6.1	U geeft in dit artikel aan uit te gaan van een maandelijks facturatie. Echter is het gebruikelijk in de uitzendbranche dat uitzendkrachten wekelijks of 4-wekelijks worden uitbetaald daarbij behoort een wekelijkse of een 4-wekelijkse facturatie. Accepteert u deze wijze van factureren?	Zie antwoord op vraag 17.

22	Bijlage E - concept raamovereenkomst art. 4.1	Inschrijver gaat niet te allen tijde akkoord met een eenzijdige verlenging door opdrachtgevers, het moet ook zo zijn dat inschrijver daarover nog iets te zeggen heeft, omdat het soms zo is dat wij onze dienstverlening niet willen continueren om aantoonbare redenen. Kunt u dit artikel aanpassen met de woorden:.. Na akkoord van opdrachtnemer	Zie antwoord op vraag 18.
23	Bijlage E - concept raamovereenkomst art. 2.1	Kunnen wij ervan uitgaan dat gelet op de rangorde de eventueel in de Nota van Inlichtingen aangekondigde aanpassingen dan in de definitieve raamovereenkomst zijn verwerkt? Zo niet, dan dient de Nota van Inlichtingen opgenomen te worden in deze lijst en in de rangorde boven de raamovereenkomst te prevaleren.	De antwoorden in de Nota's van Inlichtingen zullen prevaleren boven de concept-raamovereenkomst. De wijzigingen uit de nota's zullen wij verwerken alvorens deze ter akkoord aan de opdrachtnemer wordt verzonden. Partijen kunnen er van uit gaan dat alle toegezegde wijzigingen uit de nota's worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.
24	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 4.5	Dit is te breed geformuleerd. Bent u bereid om dit nader te specificeren tot de bestuurlijke en stafrechtelijke boetes welke het direct gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de opdrachtnemer. Dit betekent concreet het opnemen van de aanvulling 'welke het direct gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de opdrachtnemer' na 'met de Overeenkomst'. Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
25	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 24	Graag hebben wij ook de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen. Bent u bereid deze mogelijkheid in de overeenkomst op te nemen?	Zie antwoord op vraag 18.
26	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 23.4	Dit artikel bepaalt dat vervanging van Personeel van opdrachtnemer op korte termijn door opdrachtnemer wordt voorzien en dat eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging voor rekening van opdrachtnemer komen. Naar ons oordeel dient hierop een uitzondering te worden gemaakt voor de situatie waarin de vervanging aan de Gemeente toerekenbaar is (bijvoorbeeld in geval van een bedrijfsongeval). Wij stellen dan ook voor om aan de laatste zin van artikel 23.4 de volgende zinsnede toe te voegen: "Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij vervanging te wijten is aan het handelen van de Gemeente." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Akkoord.
27	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, hoofdstuk IV	Hoofdstuk IV is geschreven voor het leveren van goederen en niet voor het ter beschikking stellen voor personeel. Kunnen we ervan uit gaan dat hoofdstuk IV niet van toepassing is op deze overeenkomst. Is dat correct?	Dit is correct.
28	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 18.3	Wij kunnen hier enkel mee akkoord gaan, indien dit niet geldt voor de werkzaamheden die verricht worden door de uitzendkrachten. Zie hiervoor de definitie van Diensten.	Dit artikel dient in de context van deze opdracht geïnterpreteerd te worden dat indien de uitzendkrachten niet voldoen aan de in de aanbesteding gestelde eisen (zie Bijlage B), opschorting van betaling van uren van deze uitzendkracht(en) kan plaatsvinden. In de praktijk kan gemeente niet voorstellen dat hier sprake van kan zijn, daar er bij toetreding tot de flexpool al toetsing plaats moet vinden op de eisen in de functieprofielen.
29	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 15	Wij hebben in de stukken geen boetebeding kunnen vinden. Daarom gaan wij ervan uit dat artikel 15 niet van toepassing is. Klopt dat?	Dit klopt.
30	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 14	Kunt u bevestigen dat de Gemeente zich ervan bewust is dat zij verantwoordelijk is voor de arbeidsomstandigheden, waaronder een veilige werkplek ex 7:658BW en dat de Gemeente verantwoordelijk is voor de gedragingen van de uitzendkracht ex artikel 6:170 BW?	Ja, dat kunnen wij bevestigen
31	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 14	We zien graag dat artikel 14 een wederkerig artikel is, bent u bereid om in dit artikel 'Opdrachtnemer' te vervangen door 'Partij' en 'Gemeente' door wederpartij? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Wederkerigheid in deze is ons inziens van toepassing op artikel 14.2 Hierin is de voorgestelde wijziging al opgenomen. Hier kan in de overige leden van dit artikel geen sprake van zijn.
32	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 14	Gezien het feit dat leiding en toezicht bij de Gemeente ligt kan artikel 14 niet gelden voor het doen en nalaten van de uitzendkrachten. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet voor de werkzaamheden van de uitzendkrachten geldt?	Dit bevestigen wij, tot zover het schade betreft die niet aan opdrachtnemer te verwijten is. Zie hiervoor het antwoord op vraag 9.
33	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 10	Zo te zien is dit artikel niet geschreven voor de dienstverlening uitzenden waarbij de driehoekverhouding zo kenmerkend is en de leiding en toezicht bij de opdrachtgever ligt. Het uitzendbureau verzorgt niet de materialen waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dat doet de Gemeente. Wit u bevestigen dat artikel 10 niet geldt voor de specifieke dienstverlening uitzenden?	Ja, dat kunnen wij bevestigen

34	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 8	Deze bepaling is onzes inziens erg ruim. Onze dienstverlening en hetgeen wij ontwikkeld hebben ter bevordering van onze dienstverlening behoort tot de kern van onze dienstverlening. Dit kan met zich meebrengen dat een bepaalde dienstverlening op maat bij de ene klant ook wordt gebruikt bij een andere klant. Het zou in dit kader niet reëel zijn als het IE recht van de op maat ontwikkelde dienstverlening over zou gaan op een opdrachtgever. Het verzoek daarom om in artikel 8 lid 1 op te nemen, dat deze bepaling niet ziet op IE rechten die betrekking hebben op door Opdrachtnemer ontwikkelde dienstverlening. Kunt u derhalve dit artikel aanpassen? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Akkoord, artikel 8.1 zal niet van toepassing zijn op door opdrachtnemer ontwikkelde dienstverlening.
35	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 7.3	Opdrachtnemer heeft geen leiding en toezicht over de uitzendkrachten, die ligt bij de Gemeente. Opdrachtnemer kan wel een geheimhoudingverklaring door de uitzendkracht laten ondertekenen, maar zij kan daar niet voor in staan. Het opschorten dan wel het ontbinden van de overeenkomst staat hiermee niet in verhouding. Bent u bereid om artikel 7.3 te laten vervallen dan wel zodanig aan te passen dat dit enkel ziet op Personeel van Opdrachtnemer en niet op de uitzendkrachten? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Akkoord. Wel gaat gemeente er van uit dat opdrachtnemer zich zal inspannen om er zorg voor te dragen dat haar kandidaten op de hoogte zijn van de beginselen van vertrouwelijkheid en geheimhouding.
36	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 1 Definities	We gaan ervan uit dat onder het begrip ‘Personeel van Opdrachtnemer’ in deze algemene voorwaarden niet wordt bedoeld de uitzendkrachten die aan de Gemeente ter beschikking worden gesteld, aangezien deze personeelsleden niet onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer werken. Is onze uitleg juist? Zo niet, dan ontvangen we graag een nadere toelichting.	Als het gaat om de definitie, vallen de uitzendkrachten hier ook onder. Echter in het geval van specifieke artikelen (zoals bij vraag 35) zal de werking niet van toepassing zijn op uitzendkrachten, daar zij onder toezicht/leiding van de gemeente werken.
37	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, art. 1 Definities	We nemen aan dat onder 'Diensten' in dit geval wordt verstaan het door de opdrachtnemer (werven en selecteren en) ter beschikkingstellen van uitzendkrachten. Is dat correct? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Dit is correct.
38	Algemene vraag	Het valt ons op dat er in de stukken niet gesproken wordt over uitzendkrachten. Als u de flexpool ingericht wilt hebben met uitzendkrachten, dan is het belangrijk om definities en contractvoorwaarden te benoemen zoals leiding en toezicht, voorwaarden m.b.t. overname van de flexkrachten, volgen van de inlenersbeloning etc. Wilt u deze voorwaarden toevoegen?	De algemene voorwaarden zijn breed geformuleerd, en op onderdelen inderdaad niet afdoende toepasbaar op deze opdracht. Primair gaat het gemeente om de flexpool, het dienstverband van kandidaten in deze flexpool met opdrachtnemer is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Hier zal veelal sprake zijn van uitzendkrachten (ABU CAO), maar het is niet onmogelijk dat er ook sprake kan zijn van andersoortig dienstverband. In de antwoorden op vragen 1, 2, 3 en 4 heeft gemeente getracht meer duidelijkheid te verschaffen in onder andere de verhoudingen als het gaat om leiding/toezicht en beloning.
39	Algemeen	In de stukken staat niets beschreven over het indexeren van tarieven. Inschrijver gaat er vanuit dat cao wijzigingen en wijzigingen inzake wet en regelgeving kunnen worden toegepast. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente zal een indexatiebepaling toevoegen aan de overeenkomst, hierin zal zij de loonontwikkeling van de ABU CAO volgen.
40	Bijlage C - Prijsinvalformulier	Op basis van de Wet Arbeidsmarkt in Balans hebben oproepkrachten en op basis de wet implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden hebben werknemers met een onvoorspelbaar arbeidspatroon recht op doorbetaling van de dienst als de planning binnen 4 dagen voor aanvang van de dienst wordt ingetrokken of naar beneden wordt bijgesteld. Hierop heeft de opdrachtnemer geen invloed en deze uren moeten dan ook doorbelast kunnen worden aan de opdrachtgever. Bent u bereid om het prijsinvalformulier daarop aan te passen? Zo niet, waarom niet?	Gemeente zal opdrachtnemer voor ingeroosterde uren betalen, indien deze niet uiterlijk 4 dagen voor aanvang van de dienst zijn afgezegd. Opdrachtnemer is daarmee in staat de mederwerk conform de WAB te betalen. Deze verantwoordelijkheid ligt expliciet bij opdrachtnemer, niet opdrachtgever. Het is niet nodig het prijsinvalformulier daarop aan te passen. Voor de volledigheid: het is in de afgelopen jaren niet voorgekomen dat ingeroosterde uren geannuleerd werden.
41	Bijlage C - Prijsinvalformulier	In de cao is IKB van toepassing. IKB bestaat uit 4 onderdelen, waarvan de elementen vakantietoeslag en eindejaarsuitkering onderdeel zijn van de inlenersbeloning. Kunt u bevestigen dat de elementen levensloopbijdrage en bovenwettelijke verlofuren geen onderdeel zijn van de kostprijs voor uitzendkrachten?	Dit bevestigen we <u>NIET</u> . De hier opgegeven uurprijs dient al deze elementen te bevatten. Het gaat hier om een tarief dat opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt per ingezet uur, niet aan de medewerker/uitzendkracht zelf.
42	Bijlage C - Prijsinvalformulier	Inschrijver dient een all-in tarief in te vullen, waaronder de reiskostenvergoeding. Dit is in de branche niet gebruikelijk en transparant. Bovendien zijn reiskosten niet van tevoren in te schatten. Indien u dit wel wilt meenemen in het tarief dan zullen inschrijvers een indicatie verdisconteren in de kostprijs en loopt u het risico een onnodig hoog tarief te gaan betalen. Gaat u akkoord met het separaat doorbelasten van de reiskostenvergoeding?	Nee, reiskosten worden niet separaat vergoed door opdrachtgever. Gemeente is zich bewust van het feit dat deze vooraf verdisconteerd worden in het tarief, maar hecht waarde aan de duidelijkheid en zekerheid van een vast tarief.

43	Bijlage C - Prijsinvulformulier	Inschrijver moet alleen een tarief per uur invullen in het prijzenblad. Geldt hetzelfde tarief ook voor over- en toeslaguren?	Het gaat hier om een tarief dat opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt per ingezet uur, niet aan de medewerker/uitzendkracht zelf. Het opgegeven tarief dient de benoemde elementen te bevatten. Het tarief dat inschrijver indient betreft het tarief dat de gemeente per ingeroosterd uur zal betalen aan opdrachtnemer. Betaling van de kandidaat conform CAO / inlenersbeloning / en andersoortige kosten dienen hierin verwerkt te zijn. Er kan geen sprake zijn van een aanvullende vergoeding, het is aan inschrijver om dit in haar inschrijftarief te verdisconteren.
44	Aanbestedingsleidraad, §5.3.1.1, pg. 27/38	Bij het eerste bullet vraagt u naar 'bereikbaarheid van de opdrachtnemer en de flexpool'. Wat bedoelt u met de 'bereikbaarheid van de flexpool'? Ook in de beschrijving van de score 'uitstekend' staat ...de medewerkers in de flexpool zijn uitstekend bereikbaar en reageren dezelfde dag nog... Het lijkt erop dat u onze flexmedewerkers zelf wilt bereiken en aansturen? Terwijl wij ervan uitgaan verantwoordelijk te zijn voor de inzet van de flexpool en dat wij dus de flexmedewerkers bereiken en aansturen. Hoe ziet u dat?	Het gaat vooral om de de bereikbaarheid van de opdrachtnemer. Echter onderhoudt opdrachtgever zelf ook graag (app)contact met de flexpool, met name voor last-minute diensten.
45	Aanbestedingsleidraad, §5.3.1, pg. 27	Welke functies hebben de 3 personen in uw beoordelingsteam?	Teamleider Communicatie en KCC, Coordinator KCC, medewerker kwaliteit en processen KCC
46	Aanbestedingsleidraad, §3.3.1, pg. 22	Hier is sprake van een concernverklaring conform bijlage. U heeft echter geen bijlage hiervoor bijgevoegd. Wilt u deze alsnog beschikbaar stellen?	Zie antwoord op vraag 11.
47	Aanbestedingsleidraad, §2.7, pg. 10	In de één-na-laatste alinea staat dat sommige documenten per perceel ingediend dienen te worden. Omdat er geen sprake is van percelen, gaan wij ervan uit dat dit een omissie betreft. Wilt u dat bevestigen?	Dat bevestigen wij.
48	Bijlage E - Concept overeenkomst en Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021	Wij hebben kennis genomen van uw Concept Overeenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden. In beide documenten komt de inhoud van onze dienstverlening niet aan bod. Het specifieke karakter van het werven en selecteren van flexwerkers vergt maatwerkafspraken. Kenmerkend voor onze dienstverlening is dat onze uitzendkrachten en gedetacheerden werkzaam zijn onder leiding en toezicht van de opdrachtgever. Hierdoor ontstaat de zogenoemde driehoeksrelatie tussen de opdrachtgever, de uitzendkracht en het uitzendbureau. In uw voorwaarden zijn zaken als bijvoorbeeld de positie van de uitzendkracht, wat u aan begeleiding van de uitzendkrachten van ons kunt verwachten alsmede wat van u ter zake wordt verwacht, hoe Arbo-regels dienen te worden nageleefd, alsmede hoe uw organisatie tussentijds inleenopdrachten kan opzeggen etc. niet geregeld. Met het enkel van toepassing verklaren van uw voorwaarden zijn de rechten en verplichtingen over en weer onvoldoende geregeld. Graag stellen wij u daarom het volgende voor: 1) U verklaart aanvullend op uw Concept Overeenkomst en voorwaarden de Algemene voorwaarden voor het werven, selecteren en het ter beschikking stellen van arbeidskrachten van toepassing (ABU), of; 2) U vervangt beide documenten door de volgende documenten, welke specifiek zijn toegesneden op de aard van dienstverlening: a. Raamovereenkomst Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018); b. Model Raamovereenkomst ARVODI-2018 inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw gemotiveerde uitleg. Nb: Genoemde documenten onder 2 kunt u terugvinden op de website van Pianoo: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid/algemene-rijksinkoopvoorwaarden-voor-diensten-arvodi.	In de antwoorden op vragen 1, 2, 3 en 4 hebben wij getracht meer duidelijkheid te verschaffen in de benoemde driehoeks-relatie. Gemeente bevestigt dat medewerkers onder leiding en toezicht van de opdrachtgever vallen, maar wenst ook te benadrukken dat er geen sprake is van enig dienstverband tussen opdrachtgever en medewerker. Primair is de dienst die we inkopen "het beschikbaar stellen van een flexpool met medewerkers, waarmee maandelijks het rooster gevuld kan worden". Gemeente volgt de lezing dat specifiekere voorwaarden, passend bij de inzet van (uitzend)medewerkers, noodzakelijk zijn. Gemeente zegt hierbij toe dat de volgende artikelen uit de <i>"Raamovereenkomst ARVODI-2018 inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst"</i> van toepassing worden verklaard op deze overeenkomst: - Artikel 7 - Artikel 10 - Artikel 11 - Artikel 12 - Artikel 15 Daar waar deze artikelen de eigen algemene voorwaarden tegenspreken, prevaleren deze artikelen boven de algemene voorwaarden. Indien de gegunde partij dat wenst, voegen we deze artikelen toe aan de overeenkomst. Voor de volledigheid publiceert de gemeente benoemde raamovereenkomst ARVODI bij deze nota van inlichtingen.
49	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.7	Wilt u het proces verbaal beschikbaar stellen aan alle inschrijvers?	Ja. Dit zal binnen 5 werkdagen na opening van de kluis plaatsvinden.

50	Bijlage C - prijsinvulformulier	Wij constateren dat u vraagt naar een uurtarief. In de markt is het gebruikelijk om te werken met een omrekenfactor. Het bedrijfstarief komt dan tot stand door het bruto uurloon te vermenigvuldigen met de omrekenfactor. Klopt onze aanname dat u per abuis bent vergeten het bruto uurloon te vermelden, waar alle partijen mee dienen te rekenen? Graag uw toelichting.	Gemeente heeft gekozen voor een uurtarief dat opdrachtnemer in rekening brengt voor ieder ingezet uur van een medewerker. In dit uurtarief dienen zowel Loon als andere aspecten opgenomen en verwerkt te zijn (zoals de opslag van het bedrijf/de opdrachtnemer). Zie verder het antwoord op vraag 4 en 43.
51	Bijlage B profielen	Om een goed beeld te kunnen vormen zouden wij graag op de volgende vragen toegelicht krijgen: 1. In de functieprofiel omschrijving van profiel A en profiel B vraagt u om kennis van producten en diensten van de gemeente. Kunt u toelichten tot op welke hoogte en van welke producten/diensten er kennis wordt verwacht? 2. In de functieprofiel omschrijving van profiel A en profiel B vraagt u om ervaring in het werken met meerdere (burgerzkane)-applicaties. Kunt u toelichten met welke (burgerzaken)-applicaties er gewerkt moet zijn? 3. Kunt u verder toelichten op vraag 1 en 2 wat u verwacht bij de start van een kandidaat? 4. Kunt u verder toelichten op vraag 1 en 2 wat u verwacht gedurende de looptijd van de opdracht?	1. Kennis van de werking van de gemeentelijke organisatie. 2. Orchestra Key2 burgerzaken Key2belastingen Burgerzakenportaal Contact Center Client Diz BZ prod Zaaksysteem 3. basiskennis op orde, servicegerichte instelling 4. Punctueel, servicegericht, betrouwbaar, vriendelijk, bereid nieuwe dingen te leren
52	Bijlage B: werkproces	Hoe ziet het inwerktraject eruit voor nieuwe medewerkers? En wat wordt hierin verwacht van inschrijver?	Nieuwe medewerker worden begeleid en ingewerkt totdat mensen zelfstandig kunnen werken
53	Bijlage B: profiel A	In de functieprofiel omschrijving profiel A geeft u aan dat de kandidaat een basismodule burgerzaken dient af te ronden. Wordt dit verzorgd door u of wordt er verwacht dat deze module wordt aangeboden door inschrijver? Graag uw uitgebreide toelichting.	Wij verwachten van de inschrijver dat zij er voor zorgen dat de medewerkers die zij aanbieden deze opleiding hebben gevolgd.
54	Bijlage B: profiel A	In de huidige arbeidsmarkt is het een uitdaging om een kandidaat met minimaal 1 jaar werkervaring te vinden op de front office burgerzaken. Hoe kijkt u er tegenaan om een kwalitatief goede kandidaat met voldoende ervaring, maar niet in burgerzaken, wel toe te laten tot de flexpool? Graag uw toelichting.	Bij functieprofiel A is burgerzaken ervaring vereist. Met een goede kandidaat die minder dan 1 jaar ervaring heeft kunnen we het gesprek aangaan.
55	Bijlage B: inzet	U schrijft dat u een aanvraag doet voor benodigde capaciteit per maand. Hoe ver van te voren doet u deze aanvraag?	2 tot 4 weken
56	Bijlage B profielen	Hebben wij het goed begrepen dat zowel profiel A als in profiel B wordt gesproken over 'medewerker KCC'. Klopt het dat het in profiel A gaat om een baliemedewerker en in profiel B om een medewerker KCC?	Profiel A betreft Baliemedewerker en Profiel B betreft Callcenter-medewerker.
57	Bijlage B: inzet	Hoeveel medewerkers werken er op de betreffende afdelingen? Heeft u inzichtelijk wat de verdeling is tussen vaste medewerkers en flexk?	Totaal aantal medewerkers KCC is ongeveer 15. Doordat zij veelal in deeltijd werken zijn nooit allemaal tegelijk aan het werk
58	Aanbestedingsleidraad par. 5.3.1.1. en Bijlage B: werkproces	Om een beter antwoord te kunnen geven op jullie vragen willen wij graag nog wat aanvullende informatie op onderstaande vragen. 1. Hoe vaak komt het voor dat jullie een balie- of callcentermedewerker op het laatste moment nodig hebben? 2. Zijn er op dit moment zaken waar jullie tegenaanlopen op het gebied van het vullen van het rooster? 3. Hoe gaan jullie om met garantie of stabiliteit in uren richting jullie medewerkers? 4. Hoeveel uur verwacht u bij inschrijver af te nemen? Kunt u dit specificeren naar week?	1. Dit komt regelmatig voor, een paar keer per maand. 2. Behalve dat er aanvullend ingehuurd moet worden, geen. 3. Medewerkers die in dienst zijn hebben een contract voor een vastgelegd aantal uren.4. De variatie is hoog, waardoor een specificatie naar week zowel niet mogelijk als niet realistisch is. Inschrijvers dienen uit te gaan van de geschetste opdrachtomvang (gemiddeld 2 fte).
59	Bijlage G - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021 artikel 14.2	Op basis van artikel 14.2 is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot €3.000.000 per gebeurtenis en €5.000.000 per jaar. Inschrijver is van mening dat deze beperking niet proportioneel is gelet op de waarde van de Overeenkomst, te weten €1.250.000 over de gehele looptijd. Dit betekent dus dat de waarde per jaar circa €312.000 is. Wij verzoeken u dan ook om de beperking tot matigen tot maximaal €1.000.000 per gebeurtenis en €2.500.000 per jaar. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, graag uw motivering.	Akkoord, zie ook vraag 48.

60	Bijlage G - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021 artikel 14.1	Inschrijver is als beursgenoteerde onderneming verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving volgend uit de Corporate Governance en zij dient de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten te allen tijde te beheersen. Vanuit deze verantwoordelijk en plicht tot risicobeheersing, komt zij in al haar te sluiten contracten voor zowel de aansprakelijkheid als de vrijwaring een maximaal bedrag overeen met de inlenende partij. Dit is overigens ook zeer gebruikelijk in de branche, bovendien stelt Inschrijver een ruim bedrag voor gelet op de te verwachten (nog onzekere) omzet. Ten overvloed, ook in de Raamovereenkomst ARVODI is een standaard bepaling opgenomen waarin zowel de aansprakelijkheid als de vrijwaring wordt beperkt per gebeurtenis en per jaar. Vraag 1: Bent u bereid om de beperking volgend uit artikel 14.2 ook van toepassing te laten zijn op artikel 14.1? Zo nee, kunt u dit dan gemotiveerd toelichten.	Akkoord, zie ook vraag 48.
61	Bijlage G - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021 artikel 4.5	Opdrachtnemer dient u conform dit artikel te vrijwaren voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die aan de Opdrachtgever worden opgelegd. Dit artikel is op dit moment dermate algemeen opgesteld dat inschrijver hier niet onverkort akkoord mee kan gaan. Op deze wijze moeten wij op voorhand vrijwaren voor risico's die wij nu niet kunnen overzien en die mogelijk ook niet aan ons te wijten zijn. Inschrijver is bereid om een vrijwaring af te geven, echter dan dient deze vrijwaring wel te zien op een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming. Kunt u bevestigen dat u daarmee akkoord bent? Zo niet, kunt u ons dan gemotiveerd toelichten wat uw overwegingen daartoe zijn?	Akkoord met de aanpassing dat de tekortkoming aan opdrachtnemer toe te rekenen is.
62	Bijlage E - Concept overeenkomst en Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021	Wetswijzigingen, maar ook wijzigingen in de toepasselijke CAO zijn van (sterke) invloed op ons tarief. Bent u bereid toe te staan dat verplichte kostprijsstijgingen, d.w.z. stijgingen als gevolg van wet- en regelgeving of (wijzigingen in) de toepasselijke CAO en/of de arbeidsvoorwaardenregeling en/of de daarbij geregelde lonen redenen zijn de tarieven aan te passen? Dan kunnen wij het scherpste tarief offren. Uiteraard zijn wij wel bereid u in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen en deze – zo nodig – nader inzichtelijk te maken. Kunt u hiermee rekening houden bij het opstellen van de Raamovereenkomst?	Zie antwoord op vraag 39.
63	Bijlage G - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021 begrippen	Voor een goed begrip van de uitgevraagde dienstverlening en de bijpassende verantwoordelijkheden over en weer vindt Inschrijver het wenselijk om aan het begrip Diensten toe te voegen: het door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever ter beschikking stellen van Uitzendkrachten voor het verrichten van werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, alsmede de hiermee samenhangende activiteiten en verrichtingen, waartoe Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verplicht, zoals nader omschreven in de Aanbestedingsstukken.	Zie antwoorden op vragen 1, 2, 3 en 4.
64	Bijlage E - Concept overeenkomst en Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021	Wij hebben kennis genomen van uw Concept Overeenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden. In beide documenten komt de inhoud van onze dienstverlening niet aan bod; het specifieke karakter van het werven en selecteren van flexwerkers vergt maatwerkafspraken, en dat onze uitzendkrachten en gedetacheerden werkzaam zijn onder leiding en toezicht van de opdrachtgever. Dit betekent dat niet helder is wie, waarvoor verantwoordelijk is gezien de feitelijke situatie. In geval de arbeidskracht in dienst is bij Inschrijver en te werk gesteld wordt bij Opdrachtgever, gaat inschrijver er vanuit dat inschrijver verantwoordelijk is voor de werving, selectie en eventuele screening van een kandidaat conform het functieprofiel en -eisen van opdrachtgever, als ook voor correcte facturatie, beloning en afdrachten premies en belastingen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor leiding en toezicht ten aanzien van de uitvoering van het werk, als ook voor een veilige werkplek en goede arbeidsomstandigheden. Is die zienswijze juist? Zo nee, hoe ziet opdrachtgever de verdeling van verantwoordelijkheden?	Zie antwoord op vragen 1,2 en 48.
65	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.3.1.	Wat zijn de functies van de beoordelaars?	Zie antwoord op vraag 45.
66	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021 artikel 18.1	In eis 18.1 vermeldt u dat de factuur voorzien moet zijn van het door de Gemeente meegegeven kenmerk. Omdat onze factuur automatisch door onze systemen wordt gegenereerd, is het noodzakelijk dat dit kenmerk vóór aanvang van de opdracht aan ons verstrekt is. Kunt u dit bevestigen?	Dit bevestigen wij.
67	Bijlage G - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021 artikel	U wenst een betalingstermijn van 30 dagen. Een betalingstermijn van 30 dagen betekent een langere voorfinanciering door opdrachtnemer. Gaat u akkoord met een betalingstermijn van 14 dagen?	Behoudens vakantieperiodes is een betalingstermijn van 14 dagen geen probleem.

68	Bijlage G - Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2021 artikel 23.6	In artikel 23.6 wordt gesproken over gedeeltelijk of volledig betalen op de G-rekening. Beursgenoteerde uitzendondernemingen die in Nederland actief zijn, kunnen als alternatief voor het storten op de G-rekening zekerheid stellen voor de betaling van de loonheffingen en omzetbelasting. De Belastingdienst geeft aan uitzendondernemingen die de vereiste zekerheid hebben gesteld jaarlijks een verklaring af. Onze organisatie is in het bezit van een dergelijke verklaring. Indien u dat wilt, kunnen wij u de benodigde documentatie overhandigen. Kunt u instemmen met dit alternatief?	Gemeente stemt hiermee in. Indien hier sprake van is bij de voorlopig gegunde inschrijver, zullen wij de betreffende documentatie opvragen als bewijsmiddel (zoals andere bewijsmiddelen worden gevraagd, paragraaf 3.1 van de leidraad).
69	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 6.3	In artikel 6.3 spreekt u over betalingsopschorting. Kunt u bevestigen dat enkel facturen die zijn betwist en bij opdrachtnemer zijn gemeld binnen de reclamatietijd van 30 dagen voor opschorting in aanmerking komen?	Dit bevestigen wij.
70	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 6.2	In artikel 6.2 vermeldt u dat de factuur voorzien moet zijn van een omschrijving van de overeenkomst flexpool KCC. Kunt u toelichten wat u hier specifiek mee bedoelt?	Het gaat hier om een titel/onderwerp/omschrijving op de factuur zelf, waarin deze vermelding wordt gemaakt. Dit is noodzakelijk voor ons facturatieproces, zodat de factuur bij de juiste budgethouder terecht komt.
71	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 6.2	Detailgegevens vermelden we niet op de factuur. Voorafgaand aan het plaatsen van een flexibele arbeidskracht worden dergelijke gegevens persoonlijk met de klant afgestemd. Wij vermelden onderstaande wettelijke en inhoudelijke gegevens op de factuur: - het factuurnummer en de factuurdatum - debiteurennummer en NAW-gegevens van klant - onze naam, retouradres, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer, Kamer van Koophandelnummer en het BTW-nummer. - kenmerk in de vorm van een afdeling, project of referentie - het weeknummer & naam van de flexwerker - Het aantal uren, het tarief, het toeslag-/overurenpercentage en eventuele kosten/bijzondere vergoedingen - Het BTW percentage, het BTW-bedrag, subtotalen en totalen van het bedrag en de uren. Kunt u hier mee akkoord gaan?	Akoord, met de opmerking dat het in rekening gebrachte tarief per uur de tarieven betreft waarmee inschrijver inschrijft (hier kan in deze opdracht geen sprake zijn van toeslag / bijzondere vergoedingen, tenzij specifiek tijdens de looptijd anders overeengekomen).
72	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 6.1	In artikel 6.1 vermeldt u een maandelijkse factuur te willen ontvangen. Facturatie per maand impliceert gemiddeld een langere betalingstermijn voor onze organisatie. Een factuur per week of per periode van vier weken behoort wel tot de mogelijkheden. Bent u akkoord met een factuur per week dan wel een vierwekelijkse factuur?	Zie antwoord op vraag 17.
73	Bijlage G - Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 18.2	Aangezien wij onze flexwerkers conform de ABU CAO wekelijks uitbetalen, betekent een betalingstermijn van 30 dagen voor onze organisatie dat wij de salariskosten van onze flexwerkers lang moet voorfinancieren. Wij stellen daarom een een betalingstermijn voor van 14 dagen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 67.
74	Bijlage E - Concept overeenkomst, Artikel 6.1	U vraagt om een maandelijkse facturatie. Het verlonings/facturatieproces bij inschrijver is wekelijks; maandelijks factureren is onmogelijk. Gaat u daarom akkoord met een wekelijkse of vierwekelijkse facturatie?	Zie antwoord op vraag 17.
75	Bijlage C Prijsinvulformulier	Kunt u aangeven waarom u voor een all-in tarief kiest en niet de gebruikelijke tariefopbouw vanuit een omrekenfactor op het uurloon? Om voor u als opdrachtgever inzichtelijk te maken hoe aangeboden tarieven opgebouwd zijn en daardoor ook appels met appels kunt vergelijken, adviseren wij u om een omrekenfactor uit te vragen. Deze kunt eventueel laten onderbouwen met een open kostprijsopbouw. U zorgt hiermee voor transparantie en een zo eerlijk mogelijk speelveld. Bent u bereid ons advies te volgen?	Zie antwoord op vraag 50.
76	Bijlage C Prijsinvulformulier	U vraagt inschrijvers om een all-in uurtarief op te geven, kunt u aangeven op welke manier inschrijvers de wettelijke wijzigingen, loonstijgingen, cao wijzigingen en indexaties kunnen doorvoeren?	Zie antwoord op vraag 39.
77	Bijlage E - Concept overeenkomst, Artikel 1.1	U spreekt hier over een verificatiegesprek. Hierover leest inschrijver niets terug in de aanbestedingsleidraad. Kunt u toelichten wanneer dit gesprek zal plaatsvinden en wat de inhoud van het gesprek zal zijn?	Een verificatiegesprek is een standaardmiddel volgend uit de Aanbestedingswet. Dit gesprek kan alleen plaatsvinden tussen voorlopige gunning en definitieve gunning, en dient ter verduidelijking/bespreken van opgevraagde bewijsmiddelen van de voorlopig gegunde inschrijver.

78	Bijlage E - Concept overeenkomst, Artikel 7.1 en 7.2	In artikel 7.2 van de concept Overeenkomst is het volgende bepaald: "Als Opdrachtnemer niet voldoet aan de in artikel 7.1 vermelde eisen is Opdrachtgever gerechtigd om de gemaakte extra kosten in rekening te brengen bij Opdrachtnemer voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening." Het is wat Inschrijver betreft akkoord dat indien Opdrachtnemer niet binnen de overeengekomen tijdsduur kan leveren en corrigerende acties niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, dat de gemeente de aanvraag kan uitzetten bij een andere andere partij. Dit is ook gebruikelijk in de markt. Het is echter zeer ongebruikelijk dat de gemaakte extra kosten voor het elders verwerven van de dienstverlening in rekening worden gebracht bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft immers geen invloed op welke partij u contracteert en heeft derhalve ook geen invloed op de kosten die daaruit voortvloeien. Inschrijver kan dan ook niet instemmen met artikel 7.2 en verzoekt u dan ook om deze bepaling te verwijderen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Opdrachtgever wenst hier te specificeren dat het hier gaat om het verschil tussen het tarief dat zij gedwongen is te betalen en het tarief dat met opdrachtnemer is overeengekomen. Bijvoorbeeld: met opdrachtnemer is een tarief overeengekomen van 60 euro per uur. Gemeente is (door toedoen van opdrachtnemer) gedwongen voor 70 euro per uur een uitzendkracht aan te trekken. De te verhalen "schade" is dan 10 euro per uur. Gemeente wenst dit artikel niet te laten vervallen.
79	Bijlage B Functieprofielen en werkproces; Werkproces	Zijn er periodes in het jaar te benoemen waarin er gemiddeld meer inzet van fte benodigd is (piekperiodes)? En zo ja, welke periodes zijn dat?	Schoolvakanties, met name zomer en mei-vakantie. Eind februari-begin maart
80	Bijlage B Functieprofielen en werkproces;	Hoe vaak is het in 2023 voorgekomen dat u moest afwijken van de maandelijkse planning?	Dat komt vrijwel niet voor
81	Bijlage B - Functieprofielen en Werkproces - Profiel A: balie/burgerzaken	Inschrijver doet de aanname dat u met de basismodule opleiding burgerzaken verwijst naar NVVB B0 Startersmodule Burgerzaken. Inschrijver vraagt hiernaar om in te kunnen schatten met welke kosten er rekening gehouden moet worden aangezien u een all-in tarief uitvraagt. Klopt onze aanname met betrekking tot de genoemde opleiding?	Ja, dat klopt
82	Bijlage B Functieprofielen en werkproces; Werkproces	De omvang van de twee pools lijkt erg ruim voor de gemiddelde inzet per week (2 fte). Op basis waarvan heeft u de omvang van deze pools bepaald?	Ervaring in de afgelopen 2 jaar en de mogelijkheid om tijdig op te schalen indien nodig.
83	Bijlage B Functieprofielen en werkproces	In welke functieschaal vallen profiel A balie/ burgerzaken en profiel B callcenter?	Schaal 7 CAO Gemeenten
84	Bijlage B Functieprofielen en werkproces; Profiel A: balie/burgerzaken	U geeft voor dit profiel aan dat mensen op dinsdag- en donderdagavond (tot 20:00 uur) beschikbaar moeten zijn. a) Is hier een onregelmatigheidstoeslag van toepassing, en zo ja hoeveel? b) Kunt u bevestigen dat deze toeslagen separaat gefactureerd mogen worden aan de gemeente?	Hier is voor de gemeente zelf (voor mensen in eigen dienst) geen toeslag op van toepassing. In het verlengde van een correcte inlenersbeloning is op deze uren geen onregelmatigheidstoeslag van toepassing
85	Aanbestedingsleidraad, par 3.3.1 CONCERN/HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN	De inschrijver dient de concernverklaring conform Bijlage bij inschrijving toe te voegen. Voor een snel en efficiënt offerteproces beschikt inschrijver over een bij het handelsregister gedeponeerde verklaring inzake artikel 2:403, sub f BW. Deze verklaring heeft dezelfde strekking als de verklaring die u vraagt. Mag inschrijver deze gedeponeerde verklaring bijvoegen i.p.v. de concernverklaring die is opgenomen in uw bestek? Zo nee, er bestaat geen bijlage Concernverklaring bij de aanbestedingsdocumenten. Kunt u deze alsnog beschikbaar stellen?	Akkoord. Verder: zie antwoord op vraag 11.
86	Aanbestedingsleidraad, par 3.3 Beroep op een ander, Ad B. Beroep op draagkracht van derden	U geeft aan dat, indien inschrijver een beroep doet op een derde, hij zowel inhoudelijk als contractueel in de inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Ook dient deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk te verrichten. In paragraaf 3.3.1 schrijft u in dit geval een concernverklaring voor. Kunt u bevestigen dat, indien inschrijver een beroep doet op de financieel- economische draagkracht van een derde, het toevoegen van een concernverklaring bij de inschrijving hierbij voldoet en dat u geen andere bewijsmiddelen verlangt?	Dit kunnen wij <u>niet</u> bevestigen. In paragraaf 3.3 van de leidraad wordt beschreven dat bij het aanspraak maken op draagkracht ook andere bewijsmiddelen noodzakelijk zijn. Onder SUB B (met een beroep op draagkracht van derden) wordt bijvoorbeeld ook een door deze derde ondertekend UEA (en uittreksel KVK) in te dienen. 3.3.1 heeft slechts betrekking op inschrijvingen van een concern(onderdeel).
87	Aanbestedingsleidraad, par 3.2.3.1 Kerncompetenties, opleiden/ begeleiden kcc medewerkers	U vraagt inschrijvers aan te tonen ervaring te hebben met het opleiden/ begeleiden van KCC medewerkers met een minimale opdrachtwaarde van € 150.000. Kunt u toelichten hoe inschrijvers het bedrag van € 150.000 moeten zien in relatie tot het opleiden/ begeleiden van KCC medewerkers? Klopt het dat inschrijvers een referentie-opdracht moeten overleggen waar KCC medewerkers opgeleid/ begeleid worden en waarbij de opdrachtwaarde tbv inzet personeel een bedrag van € 150.000 per jaar vertegenwoordigd?	Dat klopt. De waarde heeft betrekking op de vergoeding/waarde van de opdracht die u op dit vlak vervult, niet de directe kosten voor het opleiden zelf.

88	Aanbestedingsleidraad , par 2.9 beoordelingsprocedure	U geeft aan dat de stukken ondertekend moeten worden met een natte handtekening. Dat brengt voor inschrijvers veel administratieve lasten met zich mee en kost veel tijd. 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 via DocuSign eSignature?	Akkoord.
89	Aanbestedingsleidraad, par 1.3 de overeenkomst	U geeft aan dat deze opdracht een raamovereenkomst betreft met een geraamde waarde over de gehele (potentiële) looptijd van € 1.250.000,- . Dat betekent een waarde van € 312.500,- per jaar. In paragraaf 1.1.1 noemt u inzet van gemiddeld 2 fte per week. Deze twee ramingen lijken ver uit elkaar te liggen. Kunt u aangeven met welke opdrachtwaarde per jaar inschrijvers rekening kunnen houden?	De inzet van 2 fte is een voorzichtige inschatting. De raming is gebaseerd op de afgelopen jaren, en de verwachting dat het in de toekomst wat hoger zal worden. Inschrijvers dienen uit te gaan van de financiële raming.
90	Aanbestedingsleidraad, par 1.1.1 Flexpool	Kunt u toelichten wat u onder een mini-sollicitatiegesprek verstaat?	Een kort gesprek om een indruk te krijgen van de betreffende kandidaat
91	Aanbestedingsleidraad, par 1.1.1 Flexpool	Kunt u aangeven of er overgang van uitzendkrachten plaatsvindt van uw huidige leverancier naar de nieuwe leverancier?	Er is geen sprake van een overgang.
92	Aanbestedingsleidraad, par 1.1.1 Flexpool	Werkt u op dit moment ook met een vaste (uitzend)partner samen?	Ja, op dit moment werkt de gemeente met twee partners.
93	Aanbestedingsleidraad, par 1.1.1 Flexpool	U geeft aan dat er gemiddeld genomen sprake is van twee (2) fté inzet per week is. a) Gaat het hier om twee fte inzet per profiel, dus totaal 4 fte per week? b) Gaat het hier om inzet bovenop uw vaste bezetting? Graag uw toelichting.	a) Het gaat hier om totaal 2 fte per week (beide functies opgeteld) b) Het gaat om inzet bovenop onze vaste bezetting.
94	Bijlage C, reiskosten	Maakt de vergoeding van de reiskosten aan uitzendkrachten onderdeel uit van de beloning binnen de ambtelijke salaristabellen en voorwaarden van opdrachtgever? M.a.w. gelden de arbeidsvoorwaarden die uw eigen medewerkers ontvangen, zoals onder andere reiskosten, ook voor uitzendkrachten? Indien ja, dan zou dit betekenen dat reiskosten separaat aan u doorbelast dienen te worden. Kunt u dit toelichten?	Zie antwoord op vraag 42.
95	Bijlage C	Om te zorgen dat alle inschrijvers de juiste kostencomponenten opnemen, kunt u een compleet overzicht verstrekken van de kosten die u opgenomen wilt hebben. Dit om de prijs onderling te kunnen vergelijken.	Gemeente is van mening dat dit aan inschrijvende partijen is. Er is duidelijk sprake van een all-inclusive tarief dat opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt per ingeroosterd uur. Daarin dienen <u>alle</u> kosten verwerkt te zijn die opdrachtnemer moet maken, waaronder (maar niet limitatief) de inlenersbeloning, reiskosten, CAO afspraken, etc
96	Bijlage A, 5.3 G2 Kwaliteit, blz. 27	Uit hoeveel uitzendkrachten bestaat de huidige flexpool nu en welke opleidingen krijgen zij nu?	De huidige flexpool bestaat uit 10 kandidaten. Van ons ontvangen de kandidaten geen opleiding, dat verzorgt de opdrachtnemer.
97	Bijlage B, functie profiel A	Hoeveel uren werken de uitzendkrachten in de Burgerzaken pool gemiddeld per week? Is er een parttime en fulltime mogelijkheid? Wordt het aantal beschikbare uren van de kandidaat wekelijks gegarandeerd?	Op dit moment is er sprake van één pool voor beide functies. De inzet per medewerker verschilt, en bedraagt gemiddeld 8-16 uur. Opdrachtnemer kan uitgaan van de maandelijks ingeroosterde uren. Uren die niet voor 4 werkdagen vooraf geannuleerd worden, komen ook voor declaratie in aanmerking. Daarmee ontstaat feitelijk een maandelijks garantie op een totaal aantal uren.
98	Bijlage B, functie profiel B	Hoeveel uren werken de uitzendkrachten in de KKC pool gemiddeld per week? Is er een parttime en fulltime mogelijkheid? Wordt het aantal beschikbare uren van de kandidaat wekelijks gegarandeerd?	Zie antwoord op vraag 97.
99	Bijlage B, functie profiel A	Met welke Burgerzaken applicatie werkt opdrachtgever?	Zie antwoord op vraag 51.
100	Bijlage B, samenstelling pool	Als aanvulling op onze vraag over Bijlage E, art. 9, p.3. Hoe gaat u om met de huidige pool uitzendkrachten en aflopende opdrachten van uitzendkrachten?	Opdrachtgever heeft geen relatie met individuele werknemers, alleen met de opdrachtnemer.
101	Bijlage B, samenstelling pool	Hoe ziet het sollicitatieproces voor nieuwe instroom eruit voor beide functies?	Zie antwoord op vraag 90.
102	Bijlage B, profiel B callcenter	Is thuis/hybride werken mogelijk voor de functie Callcentermedewerker? Indien ja wat zijn de mogelijkheden?	Dit is niet mogelijk
103	Bijlage B, profiel A balie/burgerzaken	Is het correct geïnterpreteerd dat u de CAO voor gemeenten hanteert? Indien nee, wat zijn eventuele aanvullende primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden?	Er bestaat geen dienstverband tussen Gemeente en de medewerkers. Inschaling/CAO is afhankelijk van opdrachtnemer, maar zal (gezien de markt) naar verwachting de ABU CAO zijn. Zie verder de antwoorden op vragen 1, 2, 3 en 4.
104	Bijlage B, profiel A balie/burgerzaken	Wat is het salaris/uurloon voor de genoemde functies in Bijlage B?	Vaste werknemers op deze functie zitten in Schaal 7 CAO Gemeente.

105	Bijlage B, profiel A balie/burgerzaken	Wie draagt de kosten voor de opleiding basismodule van burgerzaken?	Opdrachtnemer.
106	Bijlage B, profiel A balie/burgerzaken	Van het functieprofiel medewerker Burgerzaken geeft u een vijftal punten die de medewerker moet hebben. Welke van deze vijf onderdelen zijn vereisten? Inschrijver vraagt dit i.v.m. de schaarste van het aantal kandidaten. Kunnen er bijvoorbeeld ook medewerkers op de backoffice starten die vanaf start direct de opleiding volgen? Na afronding stromen zij door naar de frontoffice? Uiteraard in overleg met de gemeente.	Bij minder dan 1 jaar ervaring kunnen we het gesprek aangaan met de kandidaat, mits wel ervaring. De overige punten zijn vereist.
107	Bijlage B, werkproces, blz. 3	Werkt opdrachtgever met verplichte beschikbaarheid van medewerkers en indien ja met welke beschikbaarheid moeten wij voor uitzendkrachten rekening houden? Dienen medewerkers bijvoorbeeld voor minimaal 24 uur per week beschikbaar zijn en verplicht één van de avonden (dinsdag- en donderdagavond). Of is opdrachtnemer vrij om haar eigen uitzendkrachten flexibel in te plannen? Geldt deze verplichte beschikbaarheid ook voor uw vaste medewerkers?	Opdrachtnemer is vrij om krachten flexibel in te plannen
108	Bijlage B, werkproces, blz. 3	Hoe levert de gemeente de planning bij opdrachtnemer aan?	Gemeente zal met opdrachtnemer een efficiënte werkwijze hiervoor
109	Bijlage B, werkproces, blz. 3	De gemeente doet de aanvraag voor de benodigde capaciteit. Is het correct geïnterpreteerd dat opdrachtnemer vervolgens haar eigen uitzendkrachten op de openstaande diensten inroostert?	Dat is correct (mits deze uitzendkrachten onderdeel uitmaken van de gevraagde flexpool).
110	Bijlage B, profiel A en B	Zijn er voor uitzendkrachten ook doorgroeimogelijkheden bij opdrachtgever en/of zicht om in vaste dienst bij de gemeente te komen? Hoeveel uitzendkrachten heeft u afgelopen contractperiode overgenomen?	Ja, dat is zeker mogelijk. Bij vrijkomende vacatures kunnen zijn mee solliciteren in de interne ronde. Het afgelopen jaar zijn zo diverse medewerkers overgekomen
111	Bijlage B, profiel A en B	Wat is de gemiddelde verblijfsduur van uitzendkrachten bij opdrachtgever?	Verschilt. Van enkele maanden tot meerdere jaren
112	Bijlage B, profiel A en B	Inschrijver wenst meer informatie over de duur van de opdrachten. Zijn het oproepdiensten, korte tijdelijke opdrachten van een paar weken of zijn er ook uitzendkrachten die voor een langere periode (paar maanden) worden ingezet? M.a.w. wat is de gemiddelde opdrachtduur?	Er is sprake van maandelijks Oproepdiensten (waarbij een maand wordt ingeroosterd). De uitvraag is op maand-basis en niet op persoons-niveau. Het kan zo zijn dat een specifieke kandidaat uit de flexpool meerdere maanden bij ons aan de slag is, maar dit is afhankelijk van hoe opdrachtnemer de medewerkers uit de flexpool inroostert.
113	Bijlage B, werkproces, blz. 3	Gemeente doet aanvraag voor benodigde capaciteit per maand. Hoe lang van tevoren wordt de benodigde capaciteit kenbaar gemaakt, aangezien opdrachtnemer binnen drie werkdagen het rooster moet invullen? Is er ook een jaarlijkse forecast beschikbaar, zodat opdrachtnemer op eventuele benodigde instroom kan anticiperen?	2-4 weken, of ad hoc bij bv ziekte. Er bestaat geen jaarlijkse forecast, maar in de schoolvakanties zijn altijd extra medewerkers nodig, plus eind februari-begin maart.
114	Aanbesteding, 1.1.1, blz. 6	Is het correct geïnterpreteerd dat er gemiddeld 2 FTE inzet per week is vanuit de pool en dat u niet bedoelt 2 FTE nieuwe instroom per week?	Dit is correct.
115	Aanbesteding, 1.1.1, blz. 6	Werkt opdrachtgever voor uitzendkrachten met oproepcontracten of andere contracten? Of mag opdrachtnemer daar zelf een voorstel in doen in de samenwerking met opdrachtgever? Dit ook in verband met urengarantie richting uitzendkrachten.	Wij hebben alleen contract met opdrachtnemer, bij wie wij inhuren op oproepbasis. Zie verder de antwoorden op vragen 1, 2, 3 en 4.
116	Aanbesteding, 1.1.1, blz. 6	Zijn er op dit moment vanuit uw huidige uitzendpartner al flexpools? Indien ja uit hoeveel uitzendkrachten bestaat iedere flexpool (resp. Burgerzaken en KCC) en in welke uitzendfase bevinden zij zich (a, b of c)?	Er zijn nu geen aparte flexpools voor burgerzaken en kcc. Er is 1 flexpool van 10 personen.
117	Inkoopvoorwaarden voor Diensten en Leveringen – Artikel 23.4	U geeft aan “eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de opdrachtnemer”. Wat voor kosten worden hiermee bedoeld?	Het gaat in deze om kosten die opdrachtgever moet maken om de benodigde dienst alsnog te verkrijgen, zoals het last-minute inzetten van (duurdere) uitzendkrachten. Zie verder het antwoord op vraag 78.
118	Inkoopvoorwaarden voor Diensten en Leveringen – Artikel 23.2	U stelt dat wanneer personeel van de opdrachtnemer niet functioneert, u dit personeel kan laten vervangen. Per directe opzegging is alleen mogelijk bij ernstig verwijtbaar handelen, daarnaast dient u rekening te houden met de opzegtermijnen van de ABU Gaat u hiermee akkoord?	Er is geen sprake van een dienstverband tussen opdrachtgever en de medewerker. Deze voorwaarde is vrij algemeen, en in het geval van deze opdracht is er in deze zin sprake van het "verwijderen" van de betreffende kandidaat uit de flexpool, hiet het opzeggen van een dienstverband. Opdrachtnemer mag betreffende werknemer in dat geval niet meer inzetten bij onze gemeente, maar het is de opdrachtnemer uiteraard vrij om hem/haar elders in te zetten.De plek in de flexpool moet binnen redelijke tijd opgevuld worden door een nieuwe kandidaat.

119	Inkoopvoorwaarden voor Diensten en Leveringen – Artikel 23.1	Graag ontvangt inschrijver een kopie van de huisregels om deze nog in het aanbestedingsproces te kunnen beoordelen?	De huisregels van de gemeente Pijnacker-Nootdorp zijn opgesplitst in diverse onderdelen. Het document "gedragscode integriteit externen" is relevant voor deze opdracht. Deze is bij deze nota als bijlage gevoegd (Bijlage Z). Partijen kunnen verduidelijkingsvragen stellen over deze bijlage in de tweede vragenronde, echter zijn wijzigingen in deze regels niet mogelijk als onderdeel van deze aanbesteding.
120	Inkoopvoorwaarden voor Diensten en Leveringen – Artikel 7.2	Graag ontvangt inschrijver een kopie van de geheimhoudingsverklaring om deze nog in het aanbestedingsproces te kunnen beoordelen?	Deze voorwaarde is niet geheel van toepassing (zie vraag 48), er wordt geen brede geheimhoudingsverklaring gevraagd. Kandidaten tekenen bij start vaak wel op applicatie-niveau een verklaring dat ze deze juist gebruiken.
121	Bijlage G, art. 25.3, p.15	In deze bepaling staat opgenomen dat Opdrachtnemer de verrichte onverschuldigde betalingen dient terug te betalen aan de Gemeente vermeerderd met de wettelijke rente van 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 de laatste zin van artikel 25.3 als volgt te wijzigen: Eventuele aan de Opdrachtnemer verrichte onverschuldigde betaling, betaalt de Opdrachtnemer terug aan de Gemeente, 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?	Akkoord.
122	Bijlage G, art. 25.1, p.15	In artikel 25.1 zijn een aantal situaties genoemd waarin Partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling mogen ontbinden. Omdat het wijzigen van de zeggenschap bij Partijen (derde bullet) niet mee hoeft te brengen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst niet nagekomen kunnen worden, verzoeken wij deze situatie te schrappen. Hetzelfde geldt voor de situatie waarin sprake is van een fusie, splitsing of een overdracht van (een deel van) het bedrijf (vijfde bullet). Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Er is sprake van een mogelijkheid tot opzegging, geen verplichting. Indien er bij wijziging in zeggenschap (aantoonbaar) geen sprake is van een verminderde capaciteit om aan de verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen, zal gemeente niet tot ontbinding over gaan.
123	Bijlage G, art. 23.4, p.14	Dit artikel bepaalt dat vervanging van Personeel van Opdrachtnemer op korte termijn, doch uiterlijk binnen twee weken, door Opdrachtnemer wordt voorzien en dat eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging voor rekening van de Opdrachtnemer komen. Naar ons oordeel dient hierop een uitzondering te worden gemaakt voor de situatie waarin de vervanging aan de Gemeente toerekenbaar is. Wij stellen dan ook voor om aan de laatste zin van dit artikel de volgende zinsnede toe te voegen: (...) voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij vervanging te wijten is aan het handelen van de Gemeente. Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Akkoord.
124	Bijlage G, art. 23.2, p.14	Dit artikel bepaalt dat als blijkt dat Personeel van Opdrachtnemer niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, de Gemeente het recht heeft de desbetreffende persoon door Opdrachtnemer te laten vervangen. Wij achten het redelijk dat Partijen met elkaar in overleg treden alvorens tot vervanging wordt besloten en verzoeken u dan ook de volgende zinsnede aan het artikel toe te voegen: (...) zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente na goed overleg hierover met Opdrachtnemer het recht de desbetreffende persoon (...) Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
125	Bijlage G, art. 18.3, p.11	Kunt u bevestigen dat u eerst in overleg treedt met Opdrachtnemer wanneer de Diensten niet aan de Overeenkomst beantwoorden, aldus vóórdat u een betaling opschort? Zo nee, waarom niet?	Dat bevestigen wij.

126	Bijlage G. art. 14.2, p.9	Volgens de in dit artikel opgenomen staffel is de aansprakelijkheid gezien de totale contractwaarde beperkt tot € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar. De verzekeringseis benoemd in par. 3.2.2.1 Aanbestedingsleidraad benoemt een verzekeringseis van € 1.500.000 per gebeurtenis en twee gebeurtenissen per jaar. Zou Opdrachtgever de aansprakelijkheidsbeperking daarmee in lijn kunnen brengen en derhalve vaststellen op € 1.500.000 per gebeurtenis en € 3.000.000 per jaar?	Akkoord, zie verder het antwoord op vraag 48.
127	Bijlage G, art. 14.1, p.8	Bent u bereid artikel 14.1 zo aan te passen dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever enkel vrijwaart voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan haar zijde en alleen vrijwaart voor directe schade? Zo nee, waarom niet? Artikel 14.1 zou dan komen te luiden: De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever, voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan haar zijde, tegen eventuele aanspraken van derden ter zake van directe schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door de Opdrachtnemer van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Opdrachtgever.	Zie antwoord op vraag 24.
128	Bijlage G, art. 14, p. 8	Bent u bereid de bepalingen onder artikel 14 wederkerig te maken? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 31.
129	Bijlage G, art. 12.3. p. 8	Wij zijn benieuwd wat precies wordt verstaan onder “publiekrechtelijke verantwoordelijkheid”. Kunt u dit nader toelichten? Is deze verantwoordelijkheid gekoppeld aan enige wettelijke verplichting? En wat wordt er precies verstaan onder “publiekrechtelijke medewerking”?	Het gaat in dit artikel om zaken die gemeente niet zou mogen delen of uitvoeren vanwege beperkingen uit wetgeving (zoals de Woo of Aw) die normaal gesproken wel noodzakelijk zou zijn voor de onderliggende opdracht. Opdrachtgever kan in het geval van deze specifieke opdracht geen voorbeeld bedenken wanneer hier sprake van zou kunnen zijn.
130	Bijlage G, art. 8.8, p.7	In dit artikel staat een schadevergoedingsplicht voor de Opdrachtnemer opgenomen. Deze schadevergoedingsplicht is op dit moment echter niet gemaximeerd. Op grond van de wet is een partij aansprakelijk voor de geleden c. q. te lijden schade, indien er sprake is van causaal verband tussen het wanpresteren of het onrechtmatig handelen en die schade. Schade waarvoor een partij aansprakelijk is, ongeacht of deze direct of indirect is, komt voor vergoeding in aanmerking en is veelal gedekt middels verzekering (dit is vaak juist anders indien een partij expliciet aansprakelijkheid aanvaardt voor indirecte schade). We kunnen daarmee het onderscheid directe schade /indirecte schade schrappen maar accepteren niet expliciet aansprakelijkheid voor indirecte schade. Bent u bereid de schade als voornoemd in artikel 8.8 te beperken tot directe schade, aldus indirecte schade uit te sluiten, waaronder de (advocaat)kosten van een gerechtelijke procedure? Om die reden verzoeken wij u artikel 8.8 als volgt te wijzigen: In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringsverplichting geldt, zal de Opdrachtnemer alle directe schade van de Gemeente vergoeden. Deze schadevergoedingsplicht is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de verzekering van Opdrachtnemer dekking biedt. Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u dan instemmen met een andere maximering (cap)? Zo ja, welke cap acht u toereikend? Zo nee, kunt u ons uitleggen waarom u niet met maximering kunt instemmen?	Zie antwoord op vraag 126.
131	Bijlage G, art. 7.3, p.6	Naar het oordeel van Inschrijver staat een opschorting, dan wel ontbinding van de Overeenkomst niet in verhouding tot een (lichte) schending van de geheimhoudingsverklaring door een uitzendkracht. Bent u bereid artikel 7.3 hierop aan te passen? Dit artikel zou dan komen te luiden: (...) dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opschorting, dan wel ontbinding, met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Elke opschorting, dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven. Zo nee, waarom bent u hiertoe niet bereid?	Akkoord.

132	Bijlage G, art. 7.2, p.6	In dit artikel is opgenomen dat Opdrachtnemer de voor hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden verplichten om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in het vorige lid na te leven en dat Opdrachtnemer er voor instaat dat deze personen de verlichtingen ook nakomen. Opdrachtnemer kan de uitzendkracht uitdrukkelijk attenderen op de geheimhoudingsverplichting, zij kan er echter niet voor instaan dat de uitzendkracht zich hieraan houdt. Opdrachtnemer heeft immers geen controle over het doen en laten van de uitzendkracht. Stemt u in met de zienswijze van Opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 35.
133	Bijlage E, art. 6.1	Maandelijkse facturatie is voor ons onwenselijk i.v.m. de wekelijkse urenverwerking en verloning aan de uitzendkrachten. Inschrijver verzoekt u om dit artikel aan te passen naar de mogelijkheid om wekelijks of 4-wekelijks te factureren. Graag uw reactie op dit voorstel.	Zie antwoord op vraag 17.
134	Bijlage G, art. 6.2, p.6	Artikel 6.2 geeft de Gemeente het recht heeft de Prestaties te keuren. Op zich hebben wij hier geen bezwaar tegen, maar wij zijn benieuwd hoe de Gemeente uitvoering zal geven aan een dergelijke keuring? Kunt u de procedure die de Gemeente in dit kader zal volgen nader toelichten?	Zie antwoord op vraag 10.
135	Bijlage G, art. 4.5, p.5	In artikel 4.5 staat dat Opdrachtnemer de Gemeente vrijwaart voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die Opdrachtnemer of de Gemeente krijgt opgelegd. Opdrachtnemer wenst de Gemeente hiervoor alleen te vrijwaren voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Bent u bereid artikel 4.5 als volgt aan te passen: De Opdrachtnemer vrijwaart de Gemeente, voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Opdrachtnemer, voor strafrechtelijke boetes (...)	Zie antwoord op vraag 24.
136	Bijlage G, art. 1, p.3	Definitie 'Personeel van Opdrachtnemer'. Op basis van deze definitie gaat het, kortgezegd, om personen die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkzaam zullen zijn. Leiding en toezicht voor flexkrachten ligt bij de Gemeente. Kunt u bevestigen dat de definitie Personeel van Opdrachtnemer expliciet niet ziet op de ter beschikking te stellen flexkrachten? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 2 en vraag 3.
137	Bijlage C	Het prijzenblad benoemt geen mogelijkheid tot indexatie en laat in het midden of daar mogelijkheid toe is gedurende de looptijd van maximaal 4 jaar. Wijzigingen in wet- en regelgeving en kostenverhogingen als gevolg van een wijziging van de Cao gemeenten, die wij moeten toepassen, kunnen gevolgen hebben voor onze prijsstelling. In dat kader moeten wij prijsverhogingen van wettelijke aard en als gevolg van een Cao verhoging kunnen doorbelasten. Gaat Opdrachtgever akkoord met een indexatiebepaling van dien aard? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 39.

138	Bijlage C	In het prijzenblad is als tekst opgenomen dat facturering plaatsvindt op de daadwerkelijke gewerkte uren door de uitzendkracht. Door nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen in de ABU CAO heeft de uitzendkracht in bepaalde situaties ook recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet in onze invloedssfeer of die van de uitzendkracht ligt - niet zijn gewerkt. Wij achten het redelijk dat deze uren aan u kunnen worden doorberekend, te meer daar hiervoor geen, althans geen afdoende voorziening is opgenomen in onze tariefstelling. De uren waarop de uitzendkrachten recht heeft betreft: 1. de wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst. 2. uren waarvoor de uitzendkracht al was opgeroepen, maar die te laat zijn afgezegd of gewijzigd: oproepkrachten hebben sinds 1 januari 2020 (WAB) al recht op uitbetaling van deze uren, maar vanaf 1 augustus 2022 geldt dat ook voor andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden (Wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden). Het afzeggen of muteren van diensten vindt plaats door of op initiatief van de gemeente. Inschrijver heeft hier geen invloed op. 3. wettelijk voorgeschreven/met u afgesproken uren: indien met u een urengarantie is afgesproken, heeft een betreffende uitzendkracht recht op het overeengekomen aantal uren, mits er een loondoorbetalingsplicht geldt ten opzichte van de uitzendkracht. Daarnaast hebben oproepkrachten op grond van de wet na 12 maanden recht op (loon over) een vast aantal uren. Doorgaans bieden wij met het oog hierop of om andere redenen in overleg met onze opdrachtgevers reeds eerder een gegarandeerd aantal uren aan. Dit aantal uren wordt met u afgestemd of - bij een aanbod na 12 maanden - door de wet bepaald. Voor onze opdrachtgevers ligt hier ook een verantwoordelijkheid, zij bepalen immers - direct of indirect - de daadwerkelijk inzet van de medewerker. Dit geldt uiteraard niet voor uren die niet zijn gewerkt als gevolg van verlof, ziekte, feestdagen of gebrek aan beschikbaarheid van de uitzendkracht (deze uren zijn inbegrepen in het tarief of hierover bestaat geen recht op loon). 4. uren besteed aan verplichte scholing: volgens wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden dient wettelijk of bij cao verplichte scholing kosteloos en zoveel mogelijk onder werktijd te worden aangeboden. Dient de uitzendkracht dergelijke scholing te volgen om zijn/haar functie bij uw organisatie te kunnen (blijven) uitoefenen, dan dienen de opleidingsuren te worden doorbetaald. Kunt u bevestigen dat ook de bovengenoemde uren kunnen worden doorberekend? Zo nee, kunt u ons dan gemotiveerd toelichten wat uw overwegingen daartoe zijn.	1. Een dienst is altijd minimaal een dagdeel, meestal een dag 2. Akkoord, zie ook het antwoord op vraag 40. 3. Behalve de maandelijkse inroostering, is er geen sprake van een urengarantie (zie ook vraag 112). 4. Wij verwachten van ingehuurd werknemers dat zij al voldoen aan de in de functieprofielen genoemde opleidingseisen. Aanvullen opleidingen zijn niet te verwachten. Trainingen/instructies tbv het kunnen omgaan met bv apparatuur en applicaties vind plaats tijdens (declarabele) werktijd.
139	Bijlage E	1. Kunt u bevestigen dat ondanks de ondersteuning die inschrijver aan flexibele arbeidskrachten biedt, Opdrachtgever/Inlener verantwoordelijk is voor de nakoming uit artikel 7:658 BW, de Arbeidsomstandighedenwet en de daarmee samenhangende wet- en regelgeving voorvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkvloer en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen? 2. Kunt u daarnaast bevestigen dat u verantwoordelijk bent voor de schade veroorzaakt en/of geleden door de uitzendkracht op de werkvloer? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 2 en vraag 3.
140	Bijlage E, art. 9, p.3	Opdrachtgever geeft weinig richting met wat zij voor ogen heeft wat betreft verplichting om mee te werken aan een efficiënte en effectieve transitie. Inschrijver hecht er waarde aan te benadrukken, dat zij niet zomaar de reeds bestaande pool flexkrachten van de huidige leverancier kan overnemen. Inschrijver dient zelf vacatures uit te zetten en zelf geschikte kandidaten te selecteren om op die manier uitvoering te geven aan de allocatieve functie. Dit ter voorkoming van dat de bedoelde uitzendconstructie een payrollconstructie wordt. Uiteraard kunnen medewerkers uit de huidige pool wel meegaan in het selectieproces en door hun ervaring zullen ze goede kans hebben te kunnen starten bij Inschrijver in dienst. Onderschrijft Opdrachtgever deze zienswijze?	Wij hebben geen relatie met individuele werknemers. Zij worden door huidige opdrachtnemer ook ingezet bij andere organisaties. Het ligt niet voor de hand dat zij overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer
141	Bijlage E, art. 4.1, p.2	In dit artikel is bepaald, dat de Opdrachtgever eenzijdig bepaalt of de overeenkomst verlengd wordt. Inschrijver heeft bij voorkeur dat een verlenging van de samenwerking in onderling overleg wordt bepaald en alleen plaatsvindt, als beide partijen zich daarin kunnen vinden. Is aanbestedende dienst bereid dit aan te passen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 18.

142	Bijlage B Werkproces	Wat bedoelt u met ‘binnen drie werkdagen na aanvraag’? Gaat u een rooster maken waarin mensen na drie dagen al ingezet moeten kunnen worden, of bedoelt u het anders?	Het gaat hier om de reactietijd van opdrachtnemer op de uitvraag die opdrachtgever maandelijks stuurt aan opdrachtnemer. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 55. Bijvoorbeeld: de gemeente stuurt het rooster en de benodigde tijdslots voor april aan opdrachtnemer op 13 maart. Opdrachtgever verwacht dan een reactie (met inroostering van medewerkers uit de flexpool op de gevraagde tijdslots) uiterlijk 3 werkdagen na 13 maart.
143	Bijlage B Werkproces	Wenst u bij het genoemde aantal van respectievelijk 8 en 12 personen ook een verdeling te zien naar kennis en ervaring?	Dit is naar eigen invulling van de opdrachtnemer, zolang alle kandidaten maar voldoen aan de minimale gevraagde ervaring zoals opgenomen in Bijlage B.
144	Bijlage B	De medewerker KCC beantwoordt enkel de telefoon. Of komen er ook vragen binnen via info@pijnacker-nootdorp.nl en het op uw site genoemde whatsapp nummer? En maakt het ondernemersloket ook deel uit van de vragen? Met uw antwoord krijgen we een beter beeld van de functie.	De mensen van de flexpool beantwoorden alleen telefonische vragen
145	Bijlage B	U geeft aan dat er elke werkdag mensen beschikbaar moeten zijn. Bedoelt u dat de pool zodanig opgebouwd moet zijn dat er mensen op alle dagen kunnen werken, of bedoelt u dat wij mensen stand-by hebben moeten staan om op elk moment opgeroepen te kunnen worden?	Het gaat om het eerste: de flexpool moet bestaan uit medewerkers die op alle tijdstippen kunnen werken.
146	Leidraad 5.3.1.2 tabel blz 29	Bij score 10 refereert u aan de minimeisen maar wij vinden de minimeisen niet terug binnen de documenten. Kunt u deze beschrijven?	Het gaat om de minimaal gevraagde eisen aan de kandidaten en het werkproces (zoals opgenomen in Bijlage B).
147	Migratie	We nemen aan dat er nu reeds een pool is voor de beide functies en dat u het prettig vindt dat deze medewerkers overkomen naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer (migratie). Is die aanname juist of heeft u een ander proces voor ogen? Zo ja over hoeveel medewerkers gaat het op dit moment?	Zie antwoord op vraag 140.
148	Leidraad 5.3.1.2 bullet 1	Om de vraag over kennis van burgerzaken goed te kunnen beantwoorden vernemen we graag hoe u eigen inwerk- en trainingsprogramma er uit ziet. Of is er geen programma? En krijgt een beginnende medewerker een coach of senior voor vragen? We willen graag beter begrijpen hoe het nu gaat.	Medewerker wordt begeleid en ingewerkt totdat hij/zij zelfstandig ingezet kan worden
149	Leidraad 5.3.1.1 tabel blz 28	Begrijpen wij het goed dat als we bevestigen dat we dezelfde dag reageren en dat we binnen twee dagen een nieuwe kandidaat kunnen aanreiken, en dat wij uitstekend samen het rooster maken, wij 10 punten scoren? De vraag lijkt wat flauw maar we willen ook voorkomen dat u na de voorlopige gunning in discussie komt met inschrijvers, we bedoelen de vraag dus oprecht goed.	Dat klopt. Het is wel aan u om in het plan van aanpak aantoonbaar te maken dat hier sprake van is. Het gaat dan om onderbouwing van de stelling, niet alleen de stelling zelf. Waar blijkt uit dat u en/of de medewerker binnen twee dagen reageert? Welke processen heeft u die dat borgen?
150	Leidraad 5.3.1.1 bullet 3	Bij de eenvoud van het aanvraagproces zien we graag wat uw wensen op dit moment zijn. Wanneer is het proces eenvoudig in uw optiek? Wellicht kunt u aangeven hoe het nu gaat en of dat naar tevredenheid verloopt?	De gemeente heeft haar minimale verwachting op dit vlak opgenomen in Bijlage B, kopje Werkproces. Het is aan inschrijver om in haar plan van aanpak te beschrijven hoe zij er voor zorgt dat het aanvraag/roosterproces voor gemeente zo eenvoudig als mogelijk is. Hoe zorgt opdrachtnemer er bijvoorbeeld voor dat het rooster in één keer goed is?
151	Leidraad 5.3.1.1 bullet 2	U wenst dat wij op zeer korte termijn iemand kunnen leveren. Dat begrijpen wij maar voor een smart antwoord en een objectieve beoordeling is het goed te weten wat u eis en wens is. En dan wellicht gesplitst naar vervanging in de pool, extra capaciteit terwijl het rooster al gemaakt is, en bij nood of ziekte. Dus op welke situaties doelt u?	De door u gevraagde specifieke beschrijving ter beoordeling is wat ons betreft afdoende opgevangen in de beschrijving van de verschillende scores in de blauwe tabel op pagina 28 van de leidraad.
152	Leidraad 5.3.1.1 bullet 1	Welke bereikbaarheid doelt u op? Van onze contactpersoon én van de medewerker in de pool? Als u een telefoonnummer heeft van de medewerker, is dat dan voldoende? En betekent het dat u rechtstreeks een medewerker wil kunnen bellen om te komen werken? Dat laatste is met de komst van de huidige regels in de branche niet eenvoudig immers.	Het gaat in deze om zowel de bereikbaarheid van de opdrachtnemer zelf (voor bijvoorbeeld vragen over de inroostering/medewerkers) als de medewerkers in de pool zelf. Voor de korte termijn inzet zoals benoemd in Bijlage B (laatste bullet, pagina 3) verwachten we dat wij zelf de flexpool kunnen benaderen, bijvoorbeeld via Whatsapp.
153	Leidraad 5.2 Prijs	Moet de in te zette medeweke over een VOG beschikken ten tijde van de tewerkstelling? Geldt dit voor beide functies? En bij een spoedaanvraag, volstaat dan (in afwachting van de VOG) een bevestiging van de VOG aanvraag?	Ja, geldt vcoor beide functies. Bewjs van aanvraag is niet voloende
154	Leidraad 5.2 Prijs	Betreft de tariefopbouw. Artikel 3.22A CAO gemeenten beschrijft de vergoeding voor thuiswerken. Is er een thuiswerkbeleid binnen de gemeenten Pijnacker-Nootdorp, hoe luidt deze en is deze van toepassing op de twee functies Baliemedewerker en Callcentermedewerker?	Thuiswerken is niet mogelijk voor deze functie.
155	Leidraad 5.2 Prijs	Betreft de tariefopbouw. Artikel 3.22 CAO gemeenten geeft aan dat er een regeling kan worden vastgesteld door de werkgever. Is er een reiskostenregeling woon/werk en zo ja hoe ziet deze eruit?	Reiskosten komen ten laste van de opdrachtnemer. Zie het antwoord op vraag 42.

156	Leidraad 5.2 Prijs	U vraagt een tarief per uur. Het is ons niet duidelijk welk tarief dat is en hoe dit opgebouwd dient te zijn. Kunt u aangeven welke onderdelen het tarief moet omvatten? Zonder die aanvulling zijn we bang dat u appels met peren gaat vergelijken. Partijen zullen een zeer kaal tarief aanbieden om de aanbesteding te winnen en vervolgens komen met elementen die niet gebruikelijk in het tarief zijn opgenomen maar wat wel uw bedoeling was. De stelling ‘alles dient er in te zitten’ is daarmee ook niet goed werkbaar.	Zie antwoord op vraag 95.
157	Leidraad 5.1 Gunningscriterium	Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie en welke functie hebben zij?	Zoals beschreven in 5.3.1, bestaat de beoordelingscommissie uit 3 leden. Zie verder het antwoord op vraag 45.
158	Leidraad 2.7	Maakt u het genoemde proces verbaal ook bekend aan de inschrijvers?	Zie antwoord op vraag 49.
159	Leidraad 1.3 Overeenkomst	Begrijpen wij het goed dat de waarde die u noemt de waarde is over vier jaar?	Dat klopt.
160	Concept overeenkomst	In de concept overeenkomst wordt gesproken over het verificatiegesprek. Dit gesprek staat niet opgenomen in de planning, kunt u aangeven op welk moment in de planning het verificatiegesprek plaatsvindt?	Zie antwoord op vraag 77.
161	Huidige opdrachtnemer(s)	Wie is of zijn uw huidige opdrachtnemer(s)?	Aethon en Nuflex
162	Leidraad 1.1.1 Flexpool, inzet medewerkers	U geeft aan dat de inzet 2 fte per week is. Is dat voor de beide functieprofielen? Zo ja is er een verdeling te geven over de profielen? En kunt u iets meer informatie aanreiken over hoe lang medewerkers aan het werk zijn na het oproepen? Is dat enkele dagen of wordt er met een vast rooster gewerkt waarin mensen bijvoorbeeld weken vooruit al weten hoeveel uur zij worden ingezet? En hoe lang is dat dan? Of is het zeer regelmatig?	2 fte voor beide profielen samen. Waarschijnlijk is de aanvraag voor medewerkers KCC groter. Opdrachtgever doet een uitvraag naar behoefte. Hoe dit ingevuld wordt is aan opdrachtnemer. Zie ook het antwoord op vraag 112.
163	Leidraad 1.1.1 Flexpool, aantal fte	U geeft aan dat de inzet 2 fte per week is. Is de bezetting op elk moment ongeveer 2 fte of vraagt u 2 fte aan uit de pools per week opdat er op enig moment ook bijvoorbeeld 10 medewerkers uit de pools aan het werk kunnen zijn?	Het gaat om de totale inzet uit de flexpools gelijk aan 2 fte per week. Het kan zijn dat dit inderdaad meerdere medewerkers zijn per week.
164	G2 Kwaliteit	Opdrachtgever beschrijft twee deelvragen voor G2 kwaliteit, te weten: 5.3.1.1. Invulling werkproces en 5.3.1.2. Kwaliteit en opleiding flexpool. Inschrijver verneemt graag of dit als 2 separate vragen gezien en behandeld moet worden. Ook wenst inschrijver te vernemen of zijn aanname correct is dat de maximale 7 A4 naar eigen wens per vraag verdeeld mag worden.	Het gaat om twee subsubgunningscriteria, deze hadden niet beide als G2 gelabeld moeten worden maar als G2.1 en G2.2 . Beide subsubgunningscriteria kennen een eigen beoordelingstabel. De 7 A4 zijn inderdaad naar eigen inzicht van inschrijver in te delen. Voor de duidelijkheid: het gehele plan van aanpak (dat zowel G2.1 als G2.2 omvat) mag maximaal 7 A4 omvatten. Een titelpagina/afbeelding/voorblad is toegestaan en telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's, echter mag deze voorpagina geen informatie ter beoordeling bevatten.
165	Conceptovereenkomst -	Inschrijver wenst graag te vernemen van opdrachtgever of wettelijke wijzigingen en verhogingen conform CPI index toegestaan zijn en in de concept overeenkomst verwerkt kunnen worden.	Zie antwoord op vraag 39.
166	Bijlage C - Prijsinvulformulier	Inschrijver ziet het belang van opleiden voor Opdrachtgever terug in de kwaliteitseis. Om appels met appels te kunnen vergelijken vraagt inschrijver om het tarief per uur per functie te splitsen in een deel gebaseerd op de loonkosten en een deel gebaseerd op de opleidingskosten samen resulterend in een totaal per functie. Kan inschrijver hiermee akkoord gaan en indien niet, kunt u dit voor ons beargumenteren?	De aanbestedende dienst gaat hier <u>niet</u> in mee. Zie antwoord op vraag 43 en 50.
167	Prijsblad C	Is het correct geïnterpreteerd dat het uurtarief excl. Btw is?	Correct. Alle opgegeven tarieven zijn exclusief BTW.
168	Bijlage B Functieprofielen en Werkproces	Opdrachtgever benoemt twee functies: Profiel A: balie/burgerzaken en Profiel B: callcenter. Om een juiste tariefstelling te bepalen is hiervoor een bijbehorende schaal benodigd. In welke Schaal van de CAO Gemeenten schaaft opdrachtgever deze functies in?	Zie antwoord op vraag 83.