

## **Algemene informatie**

**Aanbesteding:** Inhuur Flexibele Arbeidskrachten & Receptie- en Beheersdiensten  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Hogeschool voor de Kunsten/HKU  
**Referentie:** 2025-10

### **Toelichting:**

## **Vraag en antwoord**

**Ref.nr.** 2                      **Onderwerp:**  
Bijlage B: PvE Receptie- en beheersdiensten perceel 2 – eis 4

### **Vraag:**

Voor de medewerkers die receptie- en beheersdiensten uitvoeren, gelden werkdagen van maandag tot en met zondag. Er worden geen werktijden benoemt. Graag ontvangen we de precieze openingstijden/werktijden van elk van de genoemde locaties.

### **Antwoord:**

We hebben van elke locatie een locatiejaarooorster met de openingstijden. Door de weeks zijn de openingstijden van 8:00 en 22:30, in het weekend is dit 9:30 tot 17:30.

### **Fase:**

Inschrijffase

### **Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

### **Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.** 3                      **Onderwerp:**  
Paraaf 2.4

### **Vraag:**

Bij de omvang raamovereenkomst Inhuur Receptie en Beheersdiensten zijn de getallen gebaseerd op de situatie in 2019! Zijn er ook van een recenter

jaar getallen beschikbaar of zijn deze de afgelopen jaren hetzelfde gebleven?

**Antwoord:**

De omvang van de inzet per perceel is alleen kwantitatief uitgewerkt op basis van de gegevens uit 2019. In de aanbestedingsleidraad vindt u echter ook een overzicht van de gerealiseerde uitgaven per jaar over de afgelopen vier jaar, waarmee een actueel beeld van de opdrachtomvang wordt gegeven. Hieruit kan een indicatie worden afgeleid van de ontwikkeling in volume en behoefte in de afgelopen periode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage B: PvE Receptie- en beheersdiensten perceel 2 – eis 34

**Vraag:**

Julie noemen hier het jaartal 2022, dat lijkt ons niet correct. Kunt u aangeven wat de juiste datum voor eerste keer indexatie zal zijn?

**Antwoord:**

Als basisjaar wordt 2025 gebruikt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage B: PvE Receptie- en beheersdiensten perceel 2 – eis 18

**Vraag:**

Kunt u nader specificeren welk type technische kennis of welke certificeringen hierbij van belang zijn (bijvoorbeeld met betrekking tot specifieke installaties, alarm- of beveiligingssystemen van HKU)?

**Antwoord:**

BHV gecertificeerd. BBMI en EHBO zijn handig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage B: PvE Receptie- en beheersdiensten perceel 2 – eis 26

**Vraag:**

Een overname is voor de dienstverlening bij receptie en beheerdiensten onder leiding en toezicht van opdrachtnemer niet heel gebruikelijk in deze constructie. Het staat ook haaks op de behoefte een vast en stabiel team te hebben voor de inzet van een flexibele inzet waarin aanbestedende dienst wordt ontzorgt. Wat is de verwachting van HKU met betrekking tot het aantal overnames gedurende de looptijd van de overeenkomst? En kunt u voor perceel 2 deze eis laten vervallen.

**Antwoord:**

Eis 26 van perceel 2 vervalt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage B: PvE Receptie- en beheersdiensten perceel 2 – eis 28

**Vraag:**

Er mogen maximaal 4 uur inwerken per nieuwe medewerker in rekening worden gebracht, tot maximaal 5 nieuwe medewerkers per kalenderjaar. Op welke gronden is het limiet van maximaal 5 nieuwe medewerkers gebaseerd en de 4 uur per medewerker?

**Antwoord:**

De limiet van maximaal 5 nieuwe medewerkers per kalenderjaar is gebaseerd op de huidige en verwachte stabiliteit in de personele bezetting binnen de Receptie- en beheersdiensten. Uit ervaring blijkt dat de behoefte aan structurele vervanging relatief beperkt is. Het uitgangspunt is dat de opdrachtnemer werkt met een vaste en ingewerkte pool (zie ook PvE eis 1), waarmee de continuïteit wordt geborgd. Een hoger aantal jaarlijkse inwerkuren zou in strijd zijn met dit uitgangspunt. Het maximum van 4 inwerkuren per medewerker is bepaald op basis van een inschatting van wat redelijk en doelmatig is voor het inwerken in de specifieke context van HKU-locaties, waarbij de complexiteit van de werkzaamheden als gemiddeld wordt beschouwd. Deze norm is vastgesteld om grip te houden op kosten zonder afbreuk te doen aan een adequate overdracht van kennis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

8 Paraaf 5.3.8.9

**Vraag:**

Voor perceel 2 is het ons niet duidelijk waar het digitale systeem exact aan dient te volden los van dat het een klantportaal is voor de indienen van uitvragen, inzien van urenstaten en eventuele klachtmeldingen en dergelijke. Kunt u specifieke functionaliteiten en werkwijzes van HKU benoemen voor dit digitale systeem die voor perceel 2 van toepassing zijn, zodat we hier met de demo rekening mee kunnen houden?

**Antwoord:**

Het gaat voornamelijk om de status van de aanvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Paraaf 5.3.2.9

**Vraag:**

Kunt u toelichten waarom u een test omgeving en audits wil doen op het klantportaal van inschrijver voor gunning? In kader van proportionaliteit is een testomgeving van een klantportaal beschikbaar stellen ook mogelijk om om te zetten naar een demo tijdens de presentatie.

**Antwoord:**

De eis voor een testomgeving en audits op het klantportaal vóór gunning is ingevoerd om de kwaliteit en veiligheid van het portaal grondig te beoordelen, te zorgen voor integriteit en zorgvuldige omgang met publieke middelen. Hoewel een demo tijdens de presentatie inzicht kan geven in de functionaliteit van het portaal, biedt het niet de mogelijkheid tot het uitvoeren van diepgaande technische tests en analyses die essentieel zijn om te garanderen dat het portaal voldoet aan alle technische en veiligheidsvereisten in daadwerkelijke gebruikssituaties. Het verschil tussen een demo en een complete testomgeving is dat in de laatste technische parameters complexer zijn en meer variabelen includeert die tijdens de

dagelijkse operaties kunnen voorkomen, wat niet volledig kan worden aangetoond met een demo. Derhalve wordt de aanvraag voor een demo als vervanging van de testomgeving niet aanbevolen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten**Beantwoord op:** 14 jul. 2025**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Paraaf 5.3.2.10

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de presentatie online gegeven dient te worden, mede ook omdat we 60 minuten van tevoren meer te horen krijgen over de invulling ervan of wordt er op locatie een ruimte beschikbaar gesteld waar we deze kunnen voorbereiden.

**Antwoord:**

De presentaties zijn fysiek op locatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten**Beantwoord op:** 14 jul. 2025**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Paraaf 5.3.2.10

**Vraag:**

Kunt u aangeven waar de casus voor is, wat wilt u hieruit naar voren halen?

**Antwoord:**

De casus onder paragraaf 5.3.2.10 is bedoeld om het inzicht, de deskundigheid en het oplossend vermogen van de inschrijver te toetsen in een voor de HKU relevante praktijksituatie. HKU wil hiermee beoordelen in hoeverre de inschrijver in staat is om op een proactieve, doordachte en resultaatgerichte manier invulling te geven aan de dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Paraaf 2.7.2

**Vraag:**

In het stuk dat buiten de scope valt staat beschreven dat ook gedetacheerden onder leiding en toezicht valt van de opdrachtgever. Voor Perceel 2 gaan wij er vanuit dat de ingezette receptionisten en beheerders Maar het is gebruikelijk dat deze onder de leiding en toezicht valt van de opdrachtnemer, kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
13

**Onderwerp:**  
Paraaf 2.5 belangrijke aandachtspunten

**Vraag:**

u geeft aan dat een belangrijke aandachtspunt is de bereikbaarheid van leveranciers buiten kantooruren. Kunt u specifiek aangeven om welke meldingen het gaat die buiten werktijd zouden kunnen komen?

**Antwoord:**

De HKU is in de avonden en de weekenden op sommige locaties geopend. Zodra de HKU op zaterdagochtend een ziekmelding krijgt willen zij weten met wie er contact kan worden opgenomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
14

**Onderwerp:**  
Paraaf 2.5 belangrijke aandachtspunten

**Vraag:**

kunt u voor de duidelijkheid bevestigen dat we voor perceel 2 binnen 6.00 tot 22.00 uur als leverancier bereikbaar dienen te zijn en dit voor u de buitenkantooruren zijn?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen (inclusief weekenddagen).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Paraaf 5.3.2.10

**Vraag:**

In de tekst staat: De presentatie inclusief twee casussen wordt gehouden op 8 juli. Kunt u bevestigen dat u hiermee 8 September bedoelt en anders de juiste datum benoemen?

**Antwoord:**

De juiste datum voor de casus is 9 september 2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

5.2 Beoordelingsmethodiek

**Vraag:**

De eis om alle bewijsstukken volledig te anonimiseren (zonder naam en/of logo van de inschrijver) beperkt ons in het geven van overtuigende en concreet onderbouwde praktijkvoorbeelden, die juist essentieel zijn om onze onderscheidende kwaliteit en ervaring aan te tonen. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om deze eis te laten vervallen of te versoepelen, zodat inschrijvers herkenbare, volledige en relevante voorbeelden kunnen opnemen in hun bewijsstukken en de aanbestedende dienst beter kan beoordelen op inhoud en kwaliteit. Is de aanbestedende dienst bereid de

anonimiseringsverplichting te laten vervallen of aan te passen?

**Antwoord:**

Geanonimiseerde uitwerking vervalt, het is toegestaan om naam- of logovermelding te gebruiken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Beoordelingsteam

**Vraag:**

Kunt u concreet aangeven uit hoeveel leden het beoordelingsteam bestaat en welke functies deze leden binnen de HKU bekleden?

**Antwoord:**

Conform de aanbestedingsprocedure en met oog op de bescherming van de integriteit en objectiviteit van het beoordelingsproces, kunnen we bevestigen dat het beoordelingsteam is samengesteld uit deskundigen die relevante expertise inbrengen in de evaluatie van de inschrijvingen. Het team bestaat uit verschillende functionarissen, waaronder een inkoper die optreedt als procesbegeleider. Wij verzekeren dat elk lid van het beoordelingsteam gekozen is op basis van hun deskundigheid die relevant is voor deze aanbesteding en dat eventuele wijzigingen in het team conform de geldende procedure zullen worden doorgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Vormvereisten

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat ook bij de uitwerking van de gunningscriteria een regelafstand van 1,15 moet worden gehanteerd?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
Vormvereisten

**Vraag:**

Is het toegestaan een voorblad toe te voegen aan de inschrijving?

**Antwoord:**

Dit is toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
2. De Opdracht

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoe de HKU de samenwerking met de huidige opdrachtnemer tot op heden heeft ervaren?

**Antwoord:**

Dit is niet relevant voor het doen van een goede inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
5.3.3 Waardering (sub)gunningscriteria

**Vraag:**

5.3.3 Voor (sub)Gunningscriterium 2.1 : De 2 genoemde kpi's en boete geven HKU het vertrouwen dat goed gestuurd wordt op de kwaliteit en dat Inschrijver zich tot het uiterste zal inspannen om de kwaliteit van de arbodienstverlening te borgen. Daarnaast merken wij op dat in de vraagstelling geen expliciete verwijzing naar KPI's en boetes is opgenomen. Kunt u aangeven bij welk gunningscriterium de inschrijver deze aspecten

dient te verwerken?

**Antwoord:**

U heeft gelijk dat de betreffende alinea inhoud bevat die niet aansluit bij de uitvraag onder subgunningscriterium 2.1. Deze verwijzing naar KPI's en boetes is onbedoeld en niet van toepassing op dit criterium. HKU bevestigt dat deze alinea als niet meer relevant wordt beschouwd en niet wordt meegenomen in de beoordeling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

5.3.3 Waardering (sub)gunningscriteria

**Vraag:**

5.3.3 Voor (sub)Gunningscriterium 2.1 : De 2 genoemde kpi's en boete geven HKU het vertrouwen dat goed gestuurd wordt op de kwaliteit en dat Inschrijver zich tot het uiterste zal inspannen om de kwaliteit van de arbodienstverlening te borgen. Kunt u verduidelijken wat u precies bedoelt met deze verwijzing naar subgunningscriterium 2.1?

**Antwoord:**

U heeft gelijk dat de betreffende alinea inhoud bevat die niet aansluit bij de uitvraag onder subgunningscriterium 2.1. Deze verwijzing naar KPI's en boetes is onbedoeld en niet van toepassing op dit criterium. HKU bevestigt dat deze alinea als niet meer relevant wordt beschouwd en niet wordt meegenomen in de beoordeling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Presentatie

**Vraag:**

5.3.2.5 Het is niet toegestaan dat er iemand anders van Inschrijver aanwezig is bij de presentatie anders dan de sleutelfunctionarissen opgegeven in bijlage K. Indien dit wel het geval is dan kan de behandeling van de (sub) Gunningscriterium niet plaatsvinden en scoort u derhalve. In de tekst staat vermeld dat alleen de sleutelfunctionarissen zoals opgegeven in bijlage K aanwezig mogen zijn bij de presentatie. Gaat het hier niet om bijlage L? Kunt u dit voor ons bevestigen?

**Antwoord:**

U heeft terecht opgemerkt dat er sprake is van een foutieve verwijzing. De correcte verwijzing betreft Bijlage L, waarin de sleutelfunctionarissen door Inschrijver worden opgegeven. Bijlage K is niet van toepassing op dit onderdeel. Deze fout wordt bij dezen gecorrigeerd in het kader van de Nota van Inlichtingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Presentatie

**Vraag:**

5.3.2.5 De presentatie inclusief casus wordt gehouden op 8 juli 2025. In de planning staat dat de presentatie inclusief casus plaatsvindt op 9 september 2025, terwijl in de specificaties vermeld wordt dat deze op 8 juli 2025 zal plaatsvinden. Kunt u aangeven welke datum leidend is?

**Antwoord:**

De juiste datum voor de casus is 9 september 2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

G2 en G4

**Vraag:**

5.3.2.2 Op welke wijze Deelnemer de communicatie richting gebruikers van Opdrachtgever verzorgt met betrekking tot de aangeboden dienstverlening waaronder het gebruik van digitale systemen; Kunt u specificeren wat precies wordt bedoeld met “gebruikers” in de context van de communicatie over de aangeboden dienstverlening, inclusief het gebruik van digitale systemen? Gaat het hierbij uitsluitend om de studentassistenten, of vallen er ook andere groepen gebruikers onder deze definitie? Zo ja, kunt u deze groepen nader toelichten?

**Antwoord:**

Met de gebruikers wordt bedoeld de afnemers bij de HKU.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

G1

**Vraag:**

5.3.2.1 Hoe deelnemer de planning van de studentassistenten vormgeeft met betrekking tot: Welke managementinformatie er beschikbaar is. Kunt u nader toelichten hoe de deelnemer de planning van de studentassistenten vormgeeft, specifiek met betrekking tot de beschikbare managementinformatie? Wat wordt in dit verband precies verstaan onder 'managementinformatie'? Wordt hiermee een planning met mijlpalen bedoeld, zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE)? Indien dit niet correct is begrepen, verzoeken wij u dit nader toe te lichten.

**Antwoord:**

Met managementinformatie wordt bedoeld welke (sturings)informatie u beschikbaar stelt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

G1

**Vraag:**

5.3.2.1 (Sub)Gunningscriterium G1 – Beheer en planning van de pool: Opdrachtgever hecht veel waarde aan een gewaarborgde continue inzet van de Studentassistenten voor ondersteunende activiteiten binnen HKU, waarbij

de inzet van de Studentassistenten en het beheer van de pool optimaal is afgestemd op de benodigde kwaliteit en capaciteit. Kunt u toelichten wat onder "benodigde kwaliteit" wordt verstaan? Zijn er specifieke competenties, vaardigheden en/of opleidingseisen waaraan Studentassistenten volgens de Opdrachtgever moeten voldoen om aan deze kwaliteitsverwachting te kunnen beantwoorden?

**Antwoord:**

Onder "benodigde kwaliteit" verstaat de Opdrachtgever het vermogen van Studentassistenten om op een professionele, betrouwbare en passende wijze ondersteuning te bieden binnen de context van de HKU. Aangezien de Studentassistenten door HKU zelf worden geselecteerd, sluit hun inzet inhoudelijk aan bij het betreffende onderwijsdomein, project of team. Belangrijke competenties zijn zelfstandigheid, communicatieve vaardigheid, verantwoordelijkheidsgevoel en samenwerkingsgericht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
MVO

**Vraag:**

2.13 Maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze uitwerking telt niet mee voor de beoordeling van de Inschrijving. Deze uitwerking wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks besproken met Opdrachtnemer. Kunt u bevestigen of deze uitwerking desondanks verplicht moet worden ingediend als onderdeel van de inschrijving, of dat dit uitsluitend van toepassing is voor de uiteindelijk gegunde opdrachtnemer?

**Antwoord:**

De uitwerking van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, zoals genoemd in paragraaf 2.13, hoeft niet bij de inschrijving te worden ingediend. Dit onderdeel wordt uitsluitend relevant voor de uiteindelijk gegunde partij, met wie de invulling ervan gedurende de looptijd van de

Raamovereenkomst jaarlijks zal worden besproken. Inschrijvers hoeven dit document dus niet mee te sturen met hun inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 2.4

**Vraag:**

De geraamde waarde voor perceel 2 is naar verwachting tussen de 300.000 en 500.000 per jaar. De totale uitgaven liggen sinds 2022 jaarlijks hoger. Verwacht Opdrachtgever krimp van de inzet van medewerkers in perceel 2? Kunt U dit toelichten?

**Antwoord:**

De verwachting is dat we iets gaan krimpen in openingstijden maar met 8 locaties zullen we een inzet van inhuur blijven verwachten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

30 Aanbestedingsleidraad 2.4

**Vraag:**

In de tabel met daarin de waarde van de opdracht per kostensoort wordt bij perceel 1 Payrolling benoemd. Kunt U bevestigen dat het gaat om de contractvorm Uitzenden en niet om Payrolldienstverlening?

**Antwoord:**

Het gaat om uitzenden en niet op Payrolling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

PvE Eis 34

**Vraag:**

U geeft aan dat indexering mogelijk is vanaf 1 januari 2022. Dit lijkt een tikfout. Kunt U dit herstellen?

**Antwoord:**

Als basisjaar voor de indexering wordt 2025 gebruikt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**  
PvE Eis 26

**Vraag:**

In eis 26 formuleert U de berekening ten aanzien van de overname van medewerkers. Deze formulering wijkt af van de formulering in paragraaf 8.5 van de raamovereenkomst. Kunt U aangeven welke kloppend is?

**Antwoord:**

De bepaling in paragraaf 8.5 van de Raamovereenkomst is leidend, aangezien de overeenkomst als juridisch bindend document de uitvoeringsafspraken regelt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
PvE Eis 12

**Vraag:**

U geeft aan dat medewerkers moeten beschikken over een EHBO en BHV diploma. Op welke wijze organiseert Opdrachtgever dat voor haar eigen medewerkers en welke mogelijkheden zijn er om hierin samen op te trekken met Opdrachtnemer?

**Antwoord:**

De formulering in eis 26 van het PvE betreft een nadere toelichting en inkadering, maar bij inconsistenties prevaleert de tekst van de definitieve Raamovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 8.3.6

**Vraag:**

U geeft aan dat er maximaal 5 nieuwe medewerkers per kalenderjaar mogen instromen waarvoor inwerkkosten in rekening mogen worden gebracht. Kunt u aangeven hoeveel nieuwe medewerkers er zijn gestart in 2022, 2023, 2024 en 2025?

**Antwoord:**

Indien nodig zal HKU overwegen de teksten te harmoniseren voorafgaand aan definitieve gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 8.3.6

**Vraag:**

U geeft aan dat de inwerkkosten die in rekening mogen worden gebracht maximaal vier uur betreft. Kunt u aangegeven wat de inwerktijd per medewerker is en hoe wordt beoordeeld of de medewerker voldoende is ingewerkt?

**Antwoord:**

Daar zullen we samen een prrogramma voor moeten maken, basis bhv rondleiding, korte briefing opleiding, doornemen taken etc.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 2.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat leiding en toezicht bij Opdrachtgever ligt en dat Opdrachtgever daarmee ook toezicht houdt op punt 4, de borging dat medewerkers de huisregels, reglementen en protocollen naleeft?

**Antwoord:**

Dit is akkoord. Wanneer dit niet het geval is koppelen wij dit terug naar inschrijver die actie onderneemt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 10.1

**Vraag:**

In deze paragraaf benoemt u de toepassing van vaste (eenheids)tarieven. Kunt u toelichten waarom in dit perceel gekozen is voor een all-in tarief, in plaats van een tarief met kostprijsofbouw, zoals gehanteerd in perceel 2?

Een all-in tarief lijkt overzichtelijk, maar kent aanzienlijke nadelen. Zo ontbreekt transparantie over de onderliggende kostencomponenten (zoals loon, toeslagen, opslag en marges), wat het voor de opdrachtgever onmogelijk maakt om te toetsen of het tarief marktconform is. Bovendien beperkt het model de flexibiliteit: bij CAO-wijzigingen, aangepaste arbeidsvoorwaarden of veranderingen in de marktomstandigheden kan niet goed worden beoordeeld of een tariefaanpassing terecht is. Hierdoor loopt de opdrachtgever het risico structureel te veel te betalen.

Daarnaast leidt een vast tarief vaak tot een risico-opslag door de leverancier, die onzekerheden vooraf moet verdisconteren (denk aan ziekte, reistijd, inflatie of andere onvoorziene kosten). Ook is er geen directe relatie met de daadwerkelijke inzet of prestaties, waardoor het model niet aanzet tot efficiëntie of kostenbesparing. Tot slot beperkt het de sturingsmogelijkheden van de opdrachtgever, bijvoorbeeld op marges, overhead of indexering van afzonderlijke componenten.

Gelet op de actuele en verwachte ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, waaronder aankomende CAO-wijzigingen, vinden wij het van belang om prijsopbouw en -wijzigingen transparant en navolgbaar te kunnen doorvoeren. Wij ontvangen daarom graag uw onderbouwing voor de keuze voor een eenheidstarief in dit perceel, en waarom hier niet, net als in perceel 2, is gekozen voor een open kostprijsmodel.

Wij verzoeken u om de gehanteerde keuze voor een vast tarief in dit perceel nogmaals te heroverwegen, mede met het oog op de beheersbaarheid van kosten, flexibiliteit bij marktontwikkelingen en een eerlijke vergelijking tussen inschrijvers.

**Antwoord:**

"Wij begrijpen uw zorgen over de mogelijke nadelen van een vast (all-in) uurtarief. Toch is in dit perceel bewust gekozen voor een eenheidstarief, op basis van de aard en inrichting van de opdracht. De keuze is gestoeld op de volgende overwegingen:

Doelmatigheid en administratieve eenvoud

Het gebruik van een all-in uurtarief bevordert de administratieve eenvoud voor zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer. Gezien het repeterende karakter van de inzet van receptiemedewerkers, vaak op basis van een vast rooster en in relatief gestandaardiseerde functies, achten wij een all-in tarief een passend instrument. Het voorkomt complexiteit in beoordeling en afhandeling van declaraties en voorkomt discussies over individuele

kostencomponenten.

#### Marktconforme en vergelijkbare inschrijvingen

Bij eerdere aanbestedingen hebben wij ervaren dat een all-in tarief inschrijvingen onderling beter vergelijkbaar maakt. Hierdoor ontstaat een eerlijk speelveld, waarbij alle inschrijvers op dezelfde wijze hun risico's en marges inschatten en verwerken. Dit bevordert de transparantie op macroniveau, ondanks de afwezigheid van gedetailleerde onderbouwing op microniveau.

#### Beheersbaarheid binnen een standaarddienstverlening

De inzet binnen dit perceel betreft veelal reguliere receptiediensten met een beperkt risicoprofiel. Daardoor is het risico op substantiële afwijkingen in kostencomponenten (zoals toeslagen of incidentele kosten) relatief gering. Wij achten het daarom verantwoord om in dit perceel te werken met een vast uurtarief, waarbij de risico-opslag beheersbaar blijft.

#### Afstemming op de marktpraktijk

Voor functies zoals receptiemedewerkers wordt in de praktijk veelal gewerkt met vaste uurtarieven. Leveranciers zijn gewend hun kostprijs en risico's daarin te verwerken. Binnen deze context is het hanteren van een all-in tarief dus niet ongebruikelijk, en sluit dit aan bij gangbare marktpraktijken.

"

#### **Fase:**

Inschrijffase

#### **Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

#### **Vragenronde:**

Vragenronde 1

#### **Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

#### **Beantwoord op:**

14 jul. 2025

#### **Ref.nr.**

38

#### **Onderwerp:**

Prijzenblad

#### **Vraag:**

U geeft bij de toeslag op uurtarief aan dat Inschrijver zelf de toeslagpercentages mag invullen. Echter is Inschrijver verplicht om de cao voor Uitzendkrachten (en daarmee de toeslagen vanuit de cao HBO) te volgen. Kunt u uitleggen wat maakt dat deze velden vrij in te vullen zijn?

**Antwoord:**

De opmerking is terecht. De cao voor Uitzendkrachten (ABU of NBBU) verplicht toepassing van de inlenersbeloning. Voor HKU betekent dit dat de arbeidsvoorwaarden van de cao-hbo volledig gevolgd moeten worden, inclusief alle van toepassing zijnde toeslagen (zoals voor avond-, weekend- en feestdagendiensten). Inschrijvers zijn daarom verplicht de cao-toeslagpercentages over te nemen zoals die gelden op grond van de cao-hbo.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 10.1.6

**Vraag:**

In de markt is het zeer ongebruikelijk dat indexeren gedurende de contractperiode niet mogelijk is, omdat ook Inschrijvers te maken krijgen met stijgende kosten en deze geen vier jaar vooruit te voorzien zijn. Het is gebruikelijk om te mogen verhogen, bijvoorbeeld conform de CBS dienstenprijsindex. Wij verzoeken U daarom om de mogelijkheid tot indexeren op te nemen na de initiële contractperiode en daarna bij iedere verlenging. Kunt U deze aanpassing opnemen en zo niet, toelichten waarom?

**Antwoord:**

Gezien de potentiële budgettaire impact en de noodzaak om consistentie te behouden in onze contractuele afspraken, is besloten om niet standaard een indexering toe te laten. Dit besluit is in lijn met onze huidige beleidsrichtlijnen en contractuele kaders om zo de voorspelbaarheid en beheersbaarheid van contracten te waarborgen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 10.1.2

**Vraag:**

U geeft aan dat in het prijzenblad geel, grijs en wit/niet gemarkeerde soorten kostprijzen voorkomen. Inschrijver ziet echter uitsluitend groen en wit/niet gemarkeerde onderdelen in de kostprijs. Kunt U de verschillende soorten kostprijzen verduidelijken / toelichten?

**Antwoord:**

In het prijzenblad Perceel 1 dient u de groene velden in te vullen. In het prijzenblad Perceel 2 dient u de gele cellen in te vullen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Programma van Eisenperceel 1 & 2. Concept Raamovereenkomst. PVE 1, eis 54 PVE 2, eis 31 Concept ROK, art. 10.2

**Vraag:**

In het Programma van Eisen van beide percelen, evenals in de Concept Raamovereenkomst, wordt vermeld dat de naam van de goedkeurder op de factuur dient te worden opgenomen. Een expliciete eis tot actieve goedkeuring van ingediende uren ontbreekt echter in de documenten.

De opdrachtnemer gaat er daarom vanuit dat het de intentie van de opdrachtgever is om de ingediende declaraties door onze talenten actief te

laten goedkeuren. In dat kader willen wij het volgende onder de aandacht brengen:

De opdrachtnemer ondersteunt de wens tot actieve goedkeuring via ons klantenportaal. Hierbij geldt echter de voorwaarde dat declaraties binnen vijf (5) werkdagen na indiening worden goedgekeurd. Indien dit niet gebeurt, worden de declaraties automatisch als goedgekeurd beschouwd.

Kunt u bevestigen of deze aannahme correct is, en of u akkoord kunt gaan met de voorgestelde termijn voor goedkeuring?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 10.1.2

**Vraag:**

U geeft aan dat de kostprijs maximaal 1x per kalenderjaar mag worden gewijzigd. In de praktijk is het zo dat het mogelijk voorkomt dat er meerdere keren per jaar wettelijke en/of cao wijzigingen plaatsvinden die impact hebben op de kostprijs. We verzoeken U daarom om toe te staan dat deze verplichte wijzigingen te allen tijde na akkoord van Opdrachtgever mogen worden doorgevoerd

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 8.9

**Vraag:**

U geeft aan dat medewerkers na 12 maanden kosteloos kunnen worden overgenomen. Zonder inzicht in het aantal gewerkte uren is het voor Inschrijver niet mogelijk om te beoordelen of dit een redelijke eis is. Kunt u voor de huidige populatie aangeven hoeveel uur zij gemiddeld per kalenderjaar werken? Indien dit gemiddelde uren aantal lager is dan 1040 uur dan vragen wij om de termijn van één kalenderjaar te laten vervallen.

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Voor het creëren van een gelijk speelveld is het belangrijk dat u appels met appels vergelijkt. Kunt u aangeven welke elementen moeten worden opgenomen in het blok 'inlener cao overig', zodat Inschrijvers dezelfde elementen toepassen.

**Antwoord:**

In het prijzenblad is met \* aangeven welke elementen dit betreft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad rekent u met 6 feestdagen, dit zijn er in 2025 geen 6 maar 7. Kunt u dit aanpassen?

**Antwoord:**

Het prijzenblad is aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

De PAWW is een component die hoort bij de werkgeverslasten en is voor

2025 0,1% (ipv 0,08)%, kunt u dit aanpassen in het prijzenblad?

**Antwoord:**

Het prijzenblad is aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

De loondoorbetalingsverplichting is als laatste component opgenomen in het prijzenblad. Inschrijver is verplicht om hierover ook vakantiegeld, sociale premies en werkgeverslasten te betalen. Deze hoort daarom bij de reserveringen. Kunt u het prijzenblad aanpassen?

**Antwoord:**

Het prijzenblad is aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

48 Aanbestedingsleidraad 5.3.2.7

**Vraag:**

U wenst dat opdrachtnemer kennisborging regelt met betrekking tot de specifieke receptietaken. Welke kennisborging doelt u op?

**Antwoord:**

Micorsoft basis mail/word/excel, dienstverlenende werkhouding, communicatief.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.3.2.6

**Vraag:**

U wenst dat opdrachtnemer beschrijft hoe de medewerkers zich kunnen aanpassen aan de creatieve, informele en professionele cultuur van de HKU. Wat bedoelt u met aanpassen in deze context?

**Antwoord:**

HKU heeft een D&I hoog in het vaandel, er zijn veel verschillende type studenten en medewerkers waar wij onze dienstverlening op aanpassen. Gedragscode hku is hiebrij leidend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 2.6

**Vraag:**

U geeft aan dat een van de doelstellingen van de opdracht betreft dat gezorgd moet worden voor adequate begeleiding, ontwikkeling en inwerking van medewerkers op locaties van de HKU. Gezien opdrachtnemer geen leiding en toezicht heeft is opdrachtnemer benieuwd welke rol opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer bij het inwerktraject?

**Antwoord:**

Een grote rol inhoudelijke, qua organisatie inschrijver.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Raamovereenkomst 8.5

**Vraag:**

U geeft aan dat medewerkers na 12 maanden kosteloos kunnen worden overgenomen. Zonder inzicht in het aantal gewerkte uren is het voor Inschrijver niet mogelijk om te beoordelen of dit een redelijke eis is. Kunt u voor de huidige populatie aangeven hoeveel uur zij gemiddeld per kalenderjaar werken? Indien dit gemiddelde uren aantal lager is dan 1040 uur dan vragen wij om de termijn van één kalenderjaar te laten vervallen.

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst 8.3.1

**Vraag:**

U geeft aan dat een afgeronde opleiding richting facility en/of aantoonbare technische ervaring een harde eis is voor de functie van beheersmedewerker. In de huidige markt is technische ervaring dan wel een afgeronde facility opleiding schaars. Is de opdrachtgever bereid om deze harde eis aan te passen naar aantoonbare technische affiniteit?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

PvE 36

**Vraag:**

U geeft aan dat opdrachtnemer van 6 tot 22 uur bereikbaar dient te zijn in het geval van calamiteiten. Kan opdrachtgever akkoord gaan met aanpassing van de eis naar een bereikbaarheid tussen 7 en 22 uur in het geval van

calamiteiten?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

PvE 20

**Vraag:**

U geeft aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor training/bijtscholing van haar medewerkers en de kosten daarvan. Kunt u aangeven welke training /bijtscholing opdrachtgever hiermee bedoelt?

**Antwoord:**

Minimaal een BHV training.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

PvE 12

**Vraag:**

In de uitvraag wordt vermeld dat medewerkers in het beheer moeten beschikken over een EHBO- en BHV-diploma. Wij onderschrijven het belang hiervan en streven hier te allen tijde naar. Tegelijkertijd merken we op dat dit met name bij ad-hocinzet – in de huidige krappe arbeidsmarkt niet altijd direct haalbaar is. Is de opdrachtgever bereid om in uitzonderingssituaties, in onderling overleg, tijdelijk inzet van medewerkers zonder geldig EHBO/BHV-certificaat toe te staan?

**Antwoord:**

Wel voor EHBO niet voor BHV.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst D8.3.1 en 8.3.5 D 8.3.6

**Vraag:**

Raamovereenkomst D artikel 8.3.1 en 8.3.5 en 8.3.6 : In artikel 8.3.1 staat beschreven datn Opdrachtnemer de kwaliteit van de Medewerkers borgt door de Medewerkers gedurende hun inzet te "meten en bijsturen", te "begeleiden" en te "scholen" en in 8.3.5 staat beschreven welke instructies Opdrachtnemer dient te geven en in 8.3.6 staat dat Opdrachtnemer de inzet van de Medewerker evalueert. Deze taken vormen de kern van de dagelijkse, operationele aansturing ('leiding en toezicht'), die in de praktijk en juridisch bij de opdrachtgever (inlener) ligt. Als uitzendbureau zijn wij niet aanwezig op de werkvloer en kunnen wij deze taken onmogelijk uitvoeren. Het is aan Opdrachtgever om de Medewerkers instructies te geven op de werkvloer en te begeleiden waar nodig. Daaruitvoortvloeiend volgt ook dat Opdrachtgever de evaluatie dient uit te voeren. Kunt u bevestigen dat u 'Opdrachtnemer' in deze artikelen vervangt door 'Opdrachtgever'? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet.

**Antwoord:**

U heeft terecht opgemerkt dat de rolverdeling in een uitzendrelatie juridisch gebonden is aan de wettelijke bepalingen uit artikel 7:690 BW. De verantwoordelijkheid voor leiding en toezicht op de werkvloer, waaronder dagelijkse aansturing, inhoudelijke instructies en evaluatie van feitelijke werkzaamheden, ligt bij Opdrachtgever (HKU). De artikelen 8.3.1, 8.3.5 en 8.3.6 zullen dan ook worden aangepast om deze juridische taakverdeling correct weer te geven. Waar sprake is van "Opdrachtnemer" in de context van operationele aansturing, begeleiding en evaluatie op de werkvloer, wordt dit gewijzigd naar "Opdrachtgever". Opdrachtnemer blijft uiteraard verantwoordelijk voor zijn rol als juridisch werkgever, waaronder onder meer coaching op afstand, het bewaken van verzuim, en ontwikkeling /training buiten de werkvloer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst C.6 D 10.1.1

**Vraag:**

Raamovereenkomst C artikel 6 en Raamovereenkomst D artikel 10.1.1: Wij constateren een verschil tussen de Raamovereenkomst (ROK) en het Programma van Eisen (PvE) met betrekking tot factureerbare uren. Eis 58 van het Programma van Eisen staat toe dat bepaalde, niet-gewerkte uren gefactureerd mogen worden. Artikel 6 en 10 van de Raamovereenkomst, die juridisch leidend is, lijkt dit echter niet toe te staan. Om deze discrepantie op te heffen, verzoeken wij u de uitzonderingen uit eis 58 te verwerken in artikel 6 en 10 van de Raamovereenkomst, dan wel in dat artikel naar eis 58 te verwijzen. Graag ontvangen wij uw bevestiging dat dit wordt aangepast.

**Antwoord:**

Dit wordt aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst C 5.4 D 5.3

**Vraag:**

Raamovereenkomst C artikel 5.4 en Raamovereenkomst D artikel 5.3: In artikel 5.4 en 5.3 staat dat u Opdrachtnemer in gebreke stelt in geval HKU van oordeel is dat er sprake is van (verwijtbare) tekortkoming door studentassistenten of de Medewerker en dat Opdrachtnemer binnen de termijn zorg dient te dragen voor passende vervanging. Opdrachtnemer is niet gerechtigd een Opdracht per direct te beëindigen dan wel af te wijken van de geldende opzegtermijnen conform de ABU cao. Kunt u bevestigen dat waar nodig de opzegtermijnen conform de ABU cao worden gehonoreerd (eventueel na een gesprek met de studentassistent en een verbeterplan) en dat in geval van een onmiddellijke beëindiging wordt aangesloten bij de criteria zoals gesteld in artikel 7:677 BW? Zo niet, kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
59                                Programma van Eisen Raamovereenkomst D B.19 D. Artikel 9 sub 7

**Vraag:**

Eis B 19 en Raamovereenkomst D artikel 9 sub 7: In deze eis/dit artikel staat beschreven dat de Medewerker weet hoe hij volgens de ARBO richtlijnen moet werken. Opdrachtnemer zal de Medewerkers uiteraard voor aanvang van de Opdracht informeren over de ARBO richtlijn. Ten aanzien van de instructies en het zorgen voor een veilige werkplek bent u verantwoordelijk. Ten aanzien van de Medewerkers die aan u ter beschikking worden gesteld, geldt dat u als inlener verantwoordelijk bent voor het inrichten van een veilige werkplek en goede werkomstandigheden, zoals verwoord in de zin van artikel 7:658 lid 4 BW, arbowetgeving en aanverwante wetgeving. Inschrijver gaat er van uit dat u zich van deze verplichtingen bewust bent en dat u bereid bent om hieromtrent de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid te accepteren. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

HKU bevestigt dat zij als inlener verantwoordelijk is voor het bieden van een veilige werkplek en voor het geven van de noodzakelijke werkinstructies aan de ingezette medewerkers, conform artikel 7:658 lid 4 BW en de geldende Arbowetgeving. De rol van de Opdrachtnemer beperkt zich tot het instrueren van medewerkers voorafgaand aan inzet en het bewaken van basisgezondheidsaspecten in het kader van de rol als juridisch werkgever. De eindverantwoordelijkheid voor de arbeidsomstandigheden op de werkplek tijdens uitvoering van de werkzaamheden ligt bij HKU.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
60                                Programma van Eisen , Raamovereenkomst A.15 C 8.8

**Vraag:**

Programma van Eisen A eis 15 en Raamovereenkomst C artikel 8.8:  
Inschrijver is het met u eens dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen. Echter is zij bij sommige vraagstukken afhankelijk van informatie van Opdrachtgever, aangezien de Flexibele Arbeidskracht recht heeft op de inlenersbeloning en deze gebaseerd is op uw cao/arbeidsvoorwaardenregeling. Kunt u bevestigen dat indien nodig, u Opdrachtnemer zult voorzien van informatie waardoor Opdrachtnemer in staat is de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen op correcte wijze af te handelen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Ja, HKU bevestigt dat zij, waar nodig, Opdrachtnemer zal voorzien van de benodigde cao-gerelateerde informatie, functiematching of andere arbeidsvoorwaardelijke uitgangspunten die voortvloeien uit de inlenersbeloning, zodat Opdrachtnemer de vragen van Flexibele Arbeidskrachten correct kan afhandelen. HKU erkent hiermee haar verantwoordelijkheid als inlener binnen de kaders van de cao-hbo en de toepasselijke wet- en regelgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Raamovereenkomst C definities Artikel 1.1

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad definities en Raamovereenkomst C artikel 1.1: Voor een correcte interpretatie van de voorwaarden acht Inschrijver het van belang dat de definitie van Flexibele arbeidskrachten in zowel de aanbestedingsleidraad als in de Raamovereenkomst C gelijk is. Inschrijver stelt voor: "Iedere natuurlijke persoon die een arbeidsovereenkomst heeft met Opdrachtnemer (ex artikel 7:690 BW) en die tijdelijk ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten, alsmede kandidaten die door

Opdrachtnemer worden aangeboden aan Opdrachtgever als mogelijk Flexibel personeel.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Raamovereenkomst C Raamovereenkomst D definities Artikel 1.1 Artikel 1.1

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad definities en Raamovereenkomst c artikel 1.1 en Raamovereenkomst D artikel 1.1 Definities: Voor een correcte interpretatie van de voorwaarden acht Inschrijver het van belang dat er een eenduidige definitie van Diensten is en dat deze wordt gespecificeerd. Inschrijver stelt voor: Het door Opdrachtnemer op basis van een onder de Raamovereenkomst gesloten opdracht ten behoeve van Opdrachtgever ter beschikking stellen van flexibele arbeidskrachten 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 inschrijvingsdocumentatie.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE eis 56

**Vraag:**

In eis 56 geeft u aan dat u een 4-wekelijkse danwel maandelijkse factuur wenst. Dit betekent gemiddeld een langere betalingstermijn dan onze organisatie standaard hanteert. Bent u bereid de wens voor 4-wekelijks, danwel maandelijkse facturatie aan te passen naar een facturatie op wekelijkse basis?

**Antwoord:**

Wij zijn hiertoe niet bereid. Er wordt gewerkt met maandelijkse facturen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE eis 62

**Vraag:**

Indien er sprake is van migratie: kunt u aangeven om hoeveel flexibele arbeidskrachten het gaat en in welke fase zij zich bevinden ( fase A,B.C)

**Antwoord:**

55 unieke studenten zijn ingezet. 4 hiervan zitten in fase B, de rest allen in fase A

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE eis 62

**Vraag:**

Indien er sprake is van migratie heeft inschrijver aanvullende vragen: Kunt u aangeven of er sprake is van een totale "big bang" per ingangsdatum raamovereenkomst of dat er sprake is van een gefaseerde migratie door het uitdienen van de lopende inhuur overeenkomsten. Kunt u hier meer informatie over verstrekken?

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst streeft bij aanvang van de nieuwe overeenkomst naar een volledige overstap naar de nieuwe opdrachtnemer per ingangsdatum van de raamovereenkomst ("big bang"). Dit betekent dat er geen sprake zal zijn van een gefaseerde overgang of voortzetting van bestaande inhuursituaties via de vertrekkende leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

66 Bijlage A PVE eis 62

**Vraag:**

U verwacht dat opdrachtnemer medewerking verleent aan een geruisloze overgang waaronder de transitie van flexibele arbeidskrachten. Begrijpt Inschrijver het goed dat er sprake is van een migratie van de huidige populatie van flexibele uitzendkrachten?

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst streeft bij aanvang van de nieuwe overeenkomst naar een volledige overstap naar de nieuwe opdrachtnemer per ingangsdatum van de raamovereenkomst ("big bang"). Dit betekent dat er geen sprake zal zijn van een gefaseerde overgang of voortzetting van bestaande inhuursituaties via de vertrekkende leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE eis 40

**Vraag:**

In het prijzenblad vermeld u als toelichting bij reserveringen "vakantiedagen". Kunt u in het kader van een gelijk speelveld, aangeven hoeveel vakantiedagen meegenomen dienen te worden door Inschrijver? Gebruikelijk in de CAO ABU is 25 vakantiedagen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE eis 41

**Vraag:**

Kunt u aangeven in welke salarisschaal , welk uurloon of maandloon de studentassistenten worden ingeschaald?

**Antwoord:**

Voor studentassistenten geldt schaal 1.1 (2375 euro bruto maandsalaris) en voor lesassistenten geldt schaal 6.1 (2590 euro bruto maandsalaris)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE / prijzenblad eis 40

**Vraag:**

Volgens de HBO CAO hebben uitzendkrachten recht op een gelijkwaardig pensioen als vaste medewerkers (artikel B-4). Niet alle uitzendpartijen kunnen echter het ABP-pensioen aanbieden. Om het risico van marktsmalling en/of ongelijk speelveld te voorkomen, is in de CAO het STIPP pluspensioen vanaf dag één opgenomen, samen met een toeslag van 7% op het loon. Uitzendpartijen verwerken deze toeslag van 7% echter separaat in het kostenblok, waardoor deze toeslag per gewerkt uur afzonderlijk wordt gefactureerd. Wij gaan ervan uit dat u akkoord bent met deze werkwijze. Want als dit niet het geval zou zijn, kan dit namelijk kunnen

leiden tot een ongelijk speelveld, aangezien uitzendpartijen verplicht zijn deze toeslag op te nemen in de marge. Dit zou resulteren in een vergelijking van appels met peren, omdat de enkele uitzendpartij die het ABP-pensioen aanbieden deze toeslag niet in de marge hoeven op te nemen. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE eis 38

**Vraag:**

Wij merken op dat de door u gehanteerde formule voor schadeloosstelling bij overname binnen 1040 uur als volgt luidt : 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x 10% van het uurtarief. Het vermelden van 10% van het uurtarief komt voor ons als inschrijver niet marktconform over. In het kader van een eerlijke en gelijkwaardige samenwerking zouden wij graag vragen of het mogelijk is om het percentage te herzien en aan te passen naar 20%. Zou u bereid zijn om hierin mee te gaan ?

**Antwoord:**

Wij achten 10% een redelijk percentage.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
71

**Onderwerp:**  
Bijlage A PVE eis 28 en eis 31

**Vraag:**

Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt verzoeken wij om de eis ten aanzien van het aanbieden van 3 cv's of 3 beschikbare uitzendkrachten aan te passen naar 2 cv's of 2 beschikbare uitzendkrachten. Kunt u hiermee akkoord gaan ? Zo nee, graag uw toelichting.

**Antwoord:**

HKU heeft begrip voor de uitdagingen op de arbeidsmarkt en erkent dat het in sommige situaties niet vanzelfsprekend is om bij elke aanvraag drie geschikte kandidaten aan te leveren. Om inschrijvers voldoende ruimte te geven zonder afbreuk te doen aan de keuzevrijheid van HKU, wordt de eis aangepast naar: "Inschrijver dient bij elke aanvraag ten minste twee cv's of beschikbare kandidaten aan te leveren. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de gestelde termijn twee kandidaten te leveren, dient dit gemotiveerd te worden onder vermelding van de inspanningen die zijn verricht."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
72

**Onderwerp:**  
aanbestedingsleidraad en PVE, bijlage A

**Vraag:**

Is er sprake van migratie van studentassistenten? Graag uw toelichting

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst streeft bij aanvang van de nieuwe overeenkomst

naar een volledige overstap naar de nieuwe opdrachtnemer per ingangsdatum van de raamovereenkomst ("big bang"). Dit betekent dat er geen sprake zal zijn van een gefaseerde overgang of voortzetting van bestaande inhuursituaties via de vertrekkende leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.3.3

**Vraag:**

Ten aanzien van de betekenis op de score is het inschrijver niet duidelijk wat u bedoelt met de laatste alinea :oversubgunningscriterium 2.1 : de 2 genoemde kpi's en boete geven HKU het vertrouwen dat goed gestuurd wordt op de kwaliteit. U vraagt in Subgunningscriteria 2.1 uit hoe de deelnemers de implementatie uitvoert, inclusief planning van de implementatie en de benodigde inzet van opdrachtgever. Het gaat hier niet over KPI's. Kunt u de betekenis van deze alinea verduidelijken?

**Antwoord:**

U heeft gelijk dat de betreffende alinea inhoud bevat die niet aansluit bij de uitvraag onder subgunningscriterium 2.1. Deze verwijzing naar KPI's en boetes is onbedoeld en niet van toepassing op dit criterium. HKU bevestigt dat deze alinea als niet meer relevant wordt beschouwd en niet wordt meegenomen in de beoordeling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.** 74  
**Onderwerp:** aanbestedingsleidraad 2.4.1

**Vraag:**

U schetst een geraamde waarde van € 400.000 - € 600.000 voor perceel 1 en een geraamde waarde van € 300.000 - € 500.000 voor perceel 2. Inschrijver heeft het idee dat dit een verschrijving is en dat de geraamde waarde bij het verkeerde perceel staat. Klopt onze aanname?

**Antwoord:**

Na zorgvuldige herziening van de aanbestedingsdocumenten en vergelijking met interne aantekeningen, kunnen we bevestigen dat de geraamde waarden zoals vermeld voor perceel 1 (€ 400.000 - € 600.000) en perceel 2 (€ 300.000 - € 500.000) correct zijn weergegeven en geen verschrijving bevatten. We hebben de toewijzing van deze waarden nauwkeurig overwogen om ervoor te zorgen dat ze overeenkomen met de verwachte scope en het budget van elk perceel. We stellen voor om aan de inschrijver te bevestigen dat er geen fout in de documentatie aanwezig is en de geraamde waarden juist zijn toegekend zoals oorspronkelijk gepubliceerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.** 75  
**Onderwerp:** aanbestedingsleidraad 5.3.2.2.

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met 'auditmogelijkheden' in het

kader van de systeemeis 'Ondersteuning van integriteit'?

**Antwoord:**

Met 'auditmogelijkheden' bedoelen wij dat het systeem of de processen van Opdrachtnemer zodanig zijn ingericht dat er transparantie en controle mogelijk is ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening en de integriteit daarvan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

aanbestedingsleidraad 4.2.3.1 referentieopdrachten

**Vraag:**

Voor Perceel 2 vraagt u om een referentieopdracht op het gebied van Receptiediensten binnen een overheids- of semioverheidsorganisatie, met een minimale looptijd van 12 maanden en een jaaromzet van ten minste € 125.000 exclusief BTW.

Wij overwegen een referentie waarbij een medewerker Burgerzaken, in opdracht van Deelnemer, gedurende meerdere jaren is ingezet bij een gemeentelijke organisatie. Deze medewerker fungeerde als eerste aanspreekpunt aan de publieksbalie, ontving bezoekers, beantwoordde algemene vragen en verzorgde doorverwijzingen. Hoewel formeel aangesteld binnen het domein van Burgerzaken, bestond het merendeel van de dagelijkse werkzaamheden uit receptiegerelateerde taken gericht op gastvrijheid, toegangsbeheer en dienstverlening aan bezoekers.

Kunt u bevestigen of een dergelijke referentie – mits aantoonbaar passend qua inhoud, looptijd en contractwaarde – voldoet aan de gestelde eisen voor Perceel 2?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

aanbestedingsleidraad 5.3.2.1 G1

**Vraag:**

In subvraag 6 vraagt u: "Op welke wijze Deelnemer zich dienstverlenend opstelt richting de Studentassistenten, waaronder het proces en doorlooptijd van uitbetaling en wanneer die niet soepel verloopt."

Wij verzoeken u deze vraag nader toe te lichten. Bedoelt u dat Deelnemer enkel het proces rond de uitbetaling en de afhandeling bij verstoringen moet beschrijven? Of verwacht u daarnaast ook een bredere toelichting op de manier waarop Deelnemer zich in algemene zin dienstverlenend opstelt richting Studentassistenten (bijvoorbeeld qua begeleiding, communicatie of ondersteuning tijdens de opdracht)?

**Antwoord:**

In reactie op uw vraag bij subvraag 6 willen wij verhelderen dat de focus voornamelijk ligt op het beschrijven van het proces van uitbetaling aan Studentassistenten, inclusief hoe verstoringen in dit proces worden aangepakt. Wij zijn specifiek geïnteresseerd in uw methoden en procedures rond deze specifieke dienstverlenende aspecten. Een bredere toelichting op hoe u zich in algemene zin dienstverlenend opstelt naar Studentassistenten, zoals begeleiding, communicatie of ondersteuning tijdens de opdracht, is voor deze aanbesteding van secundair belang en hoeft niet uitgebreid behandeld te worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

aanbestedingsleidraad 5.2 beoordelingsmethodiek

**Vraag:**

"In paragraaf 5.2 van het aanbestedingsdocument (blz. 35) vraagt u om een geanonimiseerde uitwerking van de kwaliteitscriteria. U geeft aan dat dit betekent dat er geen logo, bedrijfsnaam of andere rechtstreekse verwijzingen naar de inschrijver mogen worden opgenomen.

Wij willen opmerken dat deze eis binnen aanbestedingen ongebruikelijk is. In de praktijk zijn methodieken, producten, voorbeelden en ervaringen veelal nauw verbonden aan de identiteit van de inschrijver en daardoor, ook zonder expliciete naam- of logovermelding, eenvoudig te herleiden. Volledige anonimisering beperkt daardoor de mogelijkheid om onderscheidend, concreet en toetsbaar invulling te geven aan de gevraagde criteria.

Bent u bereid deze eis tot volledige anonimisering te heroverwegen of nader te duiden, zodat inschrijvers de gevraagde kwaliteitsinformatie realistisch en relevant kunnen aanleveren, zonder risico op uitsluiting vanwege onbedoelde herleidbaarheid?

"

**Antwoord:**

Geanonimiseerde uitwerking vervalt, het is toegestaan om naam- of logovermelding te gebruiken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**  
Bijlage Referentieblad

**Vraag:**

Kunt u toelichten om welke bewijsstukken het hier concreet gaat, zodat Inschrijver zich tijdig en adequaat kan voorbereiden op een eventueel verzoek tot overlegging binnen 72 uur?

**Antwoord:**

Naar aanleiding van uw vraag over de specifieke bewijsstukken die nodig kunnen zijn voor een eventueel verzoek tot overlegging binnen 72 uur, informeren wij u dat het gaat om documenten die uw technische en financiële capaciteit aantonen, zoals recente jaarrekeningen, referentieprojecten en certificaten. Echter, de definitieve lijst van vereiste documenten is afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure en specifieke eisen gesteld in het bestek. We adviseren inschrijvers om deze documentatie alvast voor te bereiden en beschikbaar te houden, zodat zij binnen de gestelde termijn kunnen voldoen aan een eventueel verzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**  
aanbestedingsleidraad 3.4.2.10

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken of het aantonen van onafhankelijke totstandkoming bij meerdere inschrijvingen binnen één concern direct bij inschrijving moet worden aangeleverd, of dat dit slechts op verzoek van HKU hoeft te worden overgelegd

**Antwoord:**

Inschrijvingen van meerdere entiteiten binnen één concern zijn toegestaan, mits de inschrijvingen volledig onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Inschrijvers hoeven dit niet proactief bij inschrijving aan te tonen, maar dienen dit op eerste verzoek van HKU aannemelijk te maken, bijvoorbeeld door interne richtlijnen, firewalls of verklaringen van onafhankelijkheid. Indien HKU signalen ontvangt dat inschrijvingen mogelijk niet onafhankelijk zijn opgesteld, kan dit leiden tot nader onderzoek of uitsluiting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

aanbestedingsleidraad 3.3.4 beoordelingsteam

**Vraag:**

Kunt u toelichten welke functionarissen zitting hebben in het beoordelingsteam en welke expertise zij inbrengen bij de beoordeling van de inschrijvingen

**Antwoord:**

Conform de aanbestedingsprocedure en met oog op de bescherming van de integriteit en objectiviteit van het beoordelingsproces, kunnen we bevestigen dat het beoordelingsteam is samengesteld uit deskundigen die relevante expertise inbrengen in de evaluatie van de inschrijvingen. Het team bestaat uit verschillende functionarissen, waaronder een inkoper die optreedt als procesbegeleider. Wij verzekeren dat elk lid van het beoordelingsteam gekozen is op basis van hun deskundigheid die relevant is voor deze aanbesteding en dat eventuele wijzigingen in het team conform de geldende procedure zullen worden doorgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**  
aanbestedingsleidraad 3.3.2.4

**Vraag:**

Inschrijver maakt gebruik ten aanzien van rechtsgeldige ondertekening gebruik van DocuSign eSignature. Bent u akkoord met ondertekening middels een persoonlijk PKI certificaat? Het PKI- certificaat is een digitale ondertekening bij het versturen van gegevens en berichten. PKI staat voor Public Key Infrastructure. Dit is de internationale standaard voor het beveiligen van gegevens en berichten. Kunt u akkoord gaan met deze manier van het ondertekenen van documenten? Indien nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
aanbestedingsleidraad 2.13

**Vraag:**

"Hoewel wij het belang van diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid binnen personeelsbeleid volledig onderschrijven, achten wij het niet proportioneel

om op voorhand een uitgebreide uitwerking van maximaal twee pagina's aan te leveren, terwijl deze uitwerking geen onderdeel uitmaakt van de beoordeling.

Dit leidt tot extra administratieve lasten voor alle inschrijvers, zonder dat dit de gelijke kans op gunning beïnvloedt. Wij stellen voor om deze inhoudelijke verdieping na gunning gezamenlijk met de winnende partij vorm te geven.

Op dat moment kan inschrijver op basis van concrete HR-data en samenwerking met HKU een voorstel doen dat beter aansluit bij de specifieke behoeften, diversiteit en verzuimaanpak van de medewerkerspopulatie. Dit sluit tevens beter aan bij het streven naar gelijkwaardigheid, waarin luisteren, aanpassen en maatwerk centraal staan.

Wij verzoeken u daarom te overwegen deze eis te verplaatsen naar de startfase van de samenwerking, als onderdeel van de implementatieplanning."

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

aanbestedingsleidraad 2.3

**Vraag:**

U geeft bij punt 2. Werving & Selectie aan dat payrolling mogelijk is als HKU dit wenst. In het prijzenblad ontbreken echter invulvelden voor payrolling, wat tot verwarring leidt bij de inschrijver. Kunt u verduidelijken of payrolling binnen of buiten de scope van deze aanbesteding valt?.

**Antwoord:**

Payrolling is niet van toepassing, dit vervalt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden HKU 7.3.4.1

**Vraag:**

In artikel 7.3.4.1 geeft u aan dat u bij opdrachtnemer een (accountants) controle moet kunnen uitvoeren wanneer er een gerede twijfel bestaat over de juistheid van factureren. Opdrachtnemer gaat in principe niet akkoord met een audit clause omdat zij beursgenoteerd is en daarmee onderhevig aan strenge wet- en regelgeving, zoals de wet op privacy. Bovendien beschikt onze organisatie over een eigen accountantssafdeling, die objectief en onafhankelijk interne audits verricht. U kunt eventueel inzage krijgen in de rapporten die door hen worden opgesteld. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

HKU hecht aan de mogelijkheid tot controle bij gerede twijfel over facturatie. De auditclause blijft behouden, tenzij Inschrijver voorafgaand aan gunning een aantoonbaar volwaardig en onafhankelijk controlemechanisme aanbiedt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden HKU 7.3.2.1

**Vraag:**

Opdrachtnemer merkt op dat in artikel 7.3.2.1 wordt gesproken over het opschorten van facturen. Opdrachtnemer wil het aantal incorrecte facturen altijd zoveel mogelijk minimaliseren en, indien deze toch voorkomen, zo snel mogelijk oplossen. Kunt u daarom akkoord gaan met een reclamatietermijn van 30 dagen?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden HKU 7.2.5

**Vraag:**

In artikel 7.2.5 wordt vermeld dat een eventuele nacalculatie gefactureerd en gespecificeerd dient te worden volgens een nader aangegeven vorm. De opdrachtnemer verzoekt om nadere toelichting op deze vorm, zodat kan worden beoordeeld of deze afwijkt van de reguliere wijze van factureren en specificeren, en of deze werkwijze haalbaar is.

**Antwoord:**

"Met "nader aangegeven vorm" in artikel 7.2.5 van de Inkoopvoorwaarden wordt bedoeld dat HKU bij een nacalculatieaanvraag specifieke instructies kan geven over de gewenste structuur van de factuur en de detailniveaus van de specificatie, bijvoorbeeld:

Vermelding van concrete uren per medewerker;  
Toepassing van afgesproken tarieven of toeslagen;  
Vermelding van projectnummers of kostenplaatsen.

In de praktijk sluit deze vorm grotendeels aan op reguliere gespecificeerde facturen, maar HKU behoudt zich het recht voor om aanvullende kolommen of toelichtingen te vragen bij nacalculatie.

Indien HKU hiervan gebruik maakt, worden de instructies tijdig vooraf verstrekt. HKU verwacht dat Opdrachtnemer zich hiertoe redelijkerwijs aanpast."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Concept Raamovereenkomst perceel 2 3.3.4

**Vraag:**

U wenst een betalingstermijn van 14 werkdagen. Gaat u akkoord met een betalingstermijn van 14 kalenderdagen?

**Antwoord:**

Niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**  
Concept Raamovereenkomst perceel 2 3.3.4

**Vraag:**

In artikel 3.3.4 van de Raamovereenkomst voor perceel 2 is vastgelegd dat een betaaltermijn van 14 dagen van toepassing is, in afwijking van de gebruikelijke termijn van 30 dagen. In de Raamovereenkomst voor perceel 1 wordt hierover echter geen specifieke bepaling opgenomen.

Is het mogelijk om de afwijkende betaaltermijn van 14 dagen eveneens van toepassing te verklaren op perceel 1, zodat er consistentie ontstaat in de facturatie- en betaalvoorwaarden voor beide percelen?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**  
Concept Raamovereenkomst perceel 1 10.3

**Vraag:**

In Concept Raamovereenkomst perceel 1(art. 10.3) & 2(art. 10.2) wenst opdrachtgever vierwekelijkse facturatie. Facturatie op basis van vier weken betekent gemiddeld een langere betalingstermijn dan onze organisatie standaard hanteert. Bent u bereid de wens voor vierwekelijkse facturatie aan te passen naar facturatie op wekelijkse basis?

**Antwoord:**

Wij zijn hiertoe niet bereid. Er wordt gewerkt met maandelijks facturen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Concept Raamovereenkomst perceel 1 5.2.1

**Vraag:**

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
- Kostenvergoedingen

Zou u hiermee akkoord kunnen gaan?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
92

**Onderwerp:**  
Concept Raamovereenkomst perceel 1 3.3.7

**Vraag:**

In artikel 3.3.7 (perceel 1 & 2), die o.a. verwijst naar artikel 12.4.1 uit de AIV, geeft u aan dat u bij opdrachtnemer een audit moet kunnen uitvoeren. Opdrachtnemer gaat in principe niet akkoord met een audit clause omdat zij beursgenoteerd is en daarmee onderhevig aan strenge wet- en regelgeving, zoals de wet op privacy. Bovendien beschikt onze organisatie over een eigen accountantssafdeling, die objectief en onafhankelijk interne audits verricht. U kunt eventueel inzage krijgen in de rapporten die door hen worden opgesteld. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
93

**Onderwerp:**  
PvE

**Vraag:**

Inschrijver leest in de stukken van perceel 2 nergens iets over transitie van huidige flexkrachten; is de aanname juist dat flexkrachten die nu bij de huidige leverancier werken, na gunning aan een andere leverancier, in de gelegenheid worden gesteld in dienst te treden bij de nieuwe opdrachtnemer? En kunnen we de processen hierover na gunning met elkaar afstemmen,

waarbij de continuïteit van jullie dienstverlening uiteraard centraal staat.  
Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Hiermee kunnen wij instemmen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Concept Raamovereenkomst perceel 2 8.2

**Vraag:**

U noemt hierin: ""Opdrachtnemer zal zodanige voorzorgmaatregelen treffen dat zij haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst zonder noemenswaardige opstartproblemen met ingang van 1 maart 2021 kan nakomen"". Aangezien deze datum in het verleden ligt kan dit niet kloppen. Wat is de juiste datum?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
95

**Onderwerp:**  
Concept Raamovereenkomst perceel 1 8.3

**Vraag:**

U noemt hierin: ""Opdrachtnemer zal zodanige voorzorgmaatregelen treffen dat zij haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst zonder noemenswaardige opstartproblemen met ingang van 1 januari 2021 kan nakomen"". Aangezien deze datum in het verleden ligt kan dit niet kloppen. Wat is de juiste datum?

**Antwoord:**

"HKU begrijpt dat een volledige implementatie, inclusief inrichting van systemen, afstemming van processen en opleiding van betrokkenen, doorgaans minimaal 6 weken in beslag neemt.

De ingangsdatum van de Raamovereenkomst blijft 1 november. HKU verwacht dat Opdrachtnemer vanaf dat moment in staat is om aanvragen in behandeling te nemen en, indien nodig, inzet te leveren. Echter, HKU staat open voor een gefaseerde implementatie mits vooraf afgestemd, waarbij bijvoorbeeld bepaalde systemen of rapportages in de weken daarna nog worden geoptimaliseerd.

De inzet van personeel moet vanaf 1 november contractueel kunnen plaatsvinden, maar detailinrichting (zoals rapportages of KPI-dashboarding) mag in overleg doorlopen tot uiterlijk bijvoorbeeld: 1 december."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
96

**Onderwerp:**  
Bijlage C Concept Raamovereenkomst perceel 1 8.3.2

**Vraag:**

U vraagt inschrijver hierin binnen 2 weken na definitieve gunning een implementatieplan op te stellen en te laten beoordelen door HKU. Echter, in paragraaf 5.3.2.2 in gunningscriterium G2 dienst inschrijver al toe te lichten

hoe inschrijver de implementatie uitvoert, inclusief planning en inzet van opdrachtgever. Het uitgevraagde in de ROK lijkt daarom dubbelop en het verzoek is of opdrachtgever dit artikel wil schrappen uit de raamovereenkomst. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst vraagt inschrijvers bij inschrijving een implementatieplan te beschrijven in het kader van het gunningscriterium G2, met het doel om de kwaliteit van de aanpak en het denkvermogen van de inschrijver te beoordelen. Dit plan vormt de basis voor de daadwerkelijke implementatie. Na definitieve gunning wordt de winnende inschrijver gevraagd het plan binnen twee weken aan te scherpen en in afstemming met HKU te concretiseren tot een definitief en uitvoeringsgereed implementatieplan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
97

**Onderwerp:**  
PvE 62

**Vraag:**

U vraagt hier om overdracht van kennis bij afloop van de raamovereenkomst richting een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Inschrijver gaat ervan uit dat het hier gaat om documentatie en middelen die door de HKU zijn opgesteld en geen documenten en middelen die door inschrijver zijn opgesteld om bv de eigen organisatie te informeren over operationele werkprocessen. Documenten en middelen die als concurrentiegevoelige informatie kunnen worden beschouwd, zullen niet door Inschrijver worden gedeeld. Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Hiermee kunnen wij instemmen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

PvE 62

**Vraag:**

Bij einde dienstverlening wordt gesproken over het verlenen van medewerking aan een geruisloze overgang, waaronder de transitie van flexibele arbeidskrachten. Inschrijver leest verder in de stukken niks over een eventuele transitie van de huidige populatie, maar inschrijver gaat er vanuit dat er ook bij start van deze ROK sprake is van transitie? Inschrijver stelt voor om de processen hierover na gunning met elkaar af te stemmen, waarbij de continuïteit van jullie dienstverlening uiteraard centraal staat. Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst streeft bij aanvang van de nieuwe overeenkomst naar een volledige overstap naar de nieuwe opdrachtnemer per ingangsdatum van de raamovereenkomst ("big bang"). Dit betekent dat er geen sprake zal zijn van een gefaseerde overgang of voortzetting van bestaande inhuursituaties via de vertrekkende leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

99

PvE 8 en 13

**Vraag:**

Hierin vraagt opdrachtgever ons inziens hetzelfde; waarom staat deze eis er 2 keer in?

**Antwoord:**

Dit is een dubbeling, eis 13 vervalt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

PvE 12

**Vraag:**

U vraagt hierin van inschrijver om de implementatie af te ronden voor de ingangsdatum van de ROK. Volgens de planning is de definitieve gunning op 7 oktober en de ingangsdatum van de ROK op 1 november. Een gedegen implementatie kost minimaal 6 tot 8 weken; systemen moeten ingericht worden, werkprocessen moeten worden afgestemd en operationeel betrokkenen van uw en onze organisatie dienen geïnformeerd te worden zodat iedereen wat gemaakte afspraken zijn en wat van hem/haar wordt verwacht. Kunt u aangeven wat u vanaf 1 november verwacht van een Opdrachtnemer?

**Antwoord:**

"HKU begrijpt dat een volledige implementatie, inclusief inrichting van systemen, afstemming van processen en opleiding van betrokkenen, doorgaans minimaal 6 weken in beslag neemt.

De ingangsdatum van de Raamovereenkomst blijft 1 november. HKU verwacht dat Opdrachtnemer vanaf dat moment in staat is om aanvragen in behandeling te nemen en, indien nodig, inzet te leveren. Echter, HKU staat open voor een gefaseerde implementatie mits vooraf afgestemd, waarbij bijvoorbeeld bepaalde systemen of rapportages in de weken daarna nog

worden geoptimaliseerd.

De inzet van personeel moet vanaf 1 november contractueel kunnen plaatsvinden, maar detailinrichting (zoals rapportages of KPI-dashboarding) mag in overleg doorlopen tot uiterlijk [bijvoorbeeld: 1 december]."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.3.2.2

**Vraag:**

U geeft aan dat u inzicht wilt krijgen in de tijdsplanning van de implementatie. We willen dit graag inzichtelijk voor u maken door middel van een volledige activiteitenplanning inclusief tijdsplanning en benodigde inzet van opdrachtgever. Een dergelijke planning neemt echter veel ruimte in beslag en is op A4 niet goed leesbaar. Is het toegestaan om de activiteitenplanning als aparte bijlage (A3) toe te voegen (dus aanvullend op de aangegeven 4 A4)?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
102

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden 12.7.2

**Vraag:**

Artikel 12.7 vereist dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever 'onverwijld' in kennis stelt bij een wijziging van zijn privacy- of beveiligingsbeleid. Wij onderschrijven het belang hiervan volledig.

In de praktijk kan een beleid echter ook op kleine, niet-inhoudelijke punten wijzigen (bijvoorbeeld het corrigeren van een spelfout, het updaten van een interne functietitel, of een redactionele aanpassing zonder materiële gevolgen). Een strikte interpretatie van deze eis leiden tot een stroom aan communicatie over wijzigingen die voor de Opdrachtgever niet relevant zijn. Om de communicatie effectief en zinvol te houden, gaan wij ervan uit dat deze eis betrekking heeft op substantiële (of materiële) wijzigingen die daadwerkelijk impact kunnen hebben op de dienstverlening aan Opdrachtgever, de verwerking van diens gegevens, of de beveiligingsmaatregelen. Kunt u bevestigen dat onze interpretatie correct is?

**Antwoord:**

"Uw interpretatie is correct. De verplichting in artikel 12.7 om Opdrachtgever onverwijld in kennis te stellen van wijzigingen in het privacy- of beveiligingsbeleid heeft uitsluitend betrekking op materiële wijzigingen. Dat wil zeggen: wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor de verwerking van persoonsgegevens van of namens Opdrachtgever, voor de beveiliging van die gegevens, of voor de uitvoering van de dienstverlening.

Niet-inhoudelijke wijzigingen zonder effect op de uitvoering of risicoprofiel (zoals redactionele correcties of interne naamwijzigingen) hoeven niet afzonderlijk te worden gemeld."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
103

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden 12.7.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 12.7.1: In uw uitvraag heeft u opgenomen dat Inschrijver enkel na toestemming van de Opdrachtgever buiten de EER persoonsgegevens mag verwerken. Inschrijver is ISO 27001 en 27701-gecertificeerd, hetgeen betekent dat inschrijver aantoonbaar voldoet aan de hoogste internationale standaarden die gelden ten aanzien van privacy- en informatiebeveiliging. Inschrijver verwerkt in beginsel en bij voorkeur persoonsgegevens waarover zij de beschikking krijgt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Waar mogelijk verwerking van deze persoonsgegevens plaatsvindt buiten de EER geschiedt dit uiteraard op zeer zorgvuldige wijze en uitsluitend in lijn met artikel 44 e.v. van de AVG. Kunt u bevestigen dat indien en voor zover verwerking van de persoonsgegevens weliswaar plaatsvindt buiten de EER, maar in lijn met hetgeen is bepaald in artikel 44 e.v. van de AVG, hiertoe geen toestemming nodig is? Danwel dat u deze toestemming nu verleent? Zo nee, kunt u uitleggen waarom niet en welke criteria er gelden op wél toestemming te verkrijgen?

**Antwoord:**

Verwerking buiten de EER blijft alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, ook indien gebruik wordt gemaakt van AVG-instrumenten. Dit biedt HKU zicht op datastromen en risicobeheersing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
104

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden 12.1.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 12.1.1: De wettelijke termijn wordt voor

inschrijver door dit artikel verkort tot 18 maanden, dit is onredelijk bezwarend. Inschrijver wenst dit artikel te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke regeling. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u toelichten waarom u van mening bent dat dit redelijk is?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

105

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 9.5.4

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.5.4: Bent u bereid om naast de boetebepaling het recht op schadevergoeding te laten vervallen en te bepalen dat Opdrachtnemer niet voor een hoger bedrag aansprakelijk is dan het bedrag dat Opdrachtnemer op basis van de hieraan gekoppelde boete verbeurt? Zo nee, graag uw toelichting.

**Antwoord:**

Niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
106

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden 9.5.3

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.5.3: De boete is vastgesteld op €1.000,- per overtreding, maar wordt verder niet gemaximeerd. Het is voor Inschrijver als beursgenoteerde onderneming en op grond van de Corporate Governace Code in het kader van risicobeheersing niet toegestaan om ongelimiteerde boetebepalingen te accepteren. Kunt u instemmen met het maximeren van te verbeuren boetes tot een totaal van €5.000,- per jaar? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
107

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden 9.5.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.5.1: Wij vragen u om de boeteclausules in artikel 9.5.1 te heroverwegen. U heeft immers al genoeg pressiemiddelen om opdrachtnemer tot presteren aan te zetten, zoals dreiging met ontbinding van de overeenkomst en het vorderen van schadevergoeding. De toepassing van boeteclausules komt niet overeen met de geest waarin partijen een overeenkomst willen aangaan: met vertrouwen, in partnerschap en toekomstgericht. Dreigende boetemaatregelen dragen hier ons inziens niet aan bij. Daarbij geldt dat boetes onverzekerbaar zijn voor Inschrijver. 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. Wij verzoeken u dan ook om de boeteclausules te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, graag uw motivering hiervoor.

**Antwoord:**

De boetebepaling is een noodzakelijk en proportioneel handhavingsinstrument. Artikel 9.5.1 blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

108

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden "9.2.4 "

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.2.4: Dit artikel regelt de procedure bij een vordering van een derde en legt de volledige controle en alle kosten bij verschillende partijen. Opdrachtnemer draagt alle kosten, terwijl HKU de strategische beslissingen neemt (zoals het goedkeuren van een schikking) en zelfs op kosten van Opdrachtnemer kan deelnemen. Dit creëert een onwerkbaar belangenconflict en een onbegrensd financieel risico. De meest redelijke en marktconforme aanpak is dat de partij die de kosten draagt, ook de zeggenschap over de juridische strategie heeft. De normale gang van zaken dient te zijn dat de aangesproken partij (HKU) haar eigen verdediging voert. Indien en voor zover de claim valt onder vrijwaringsplicht, kunnen de redelijke kosten en de eventuele schade achteraf worden verhaald. Inschrijver is van mening dat HKU zelf de verdediging of schikking op zich dient te nemen indien een derde een vordering op HKU heeft ingesteld. Kunt u bevestigen dat artikel 9.2.4 komt te vervallen? Zo niet, kunt u een alternatief voorstel doen voor 9.2.4?

**Antwoord:**

Niet akkoord, maar wij kunnen aangeven dat wij hier in redelijkheid mee om zullen gaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
109

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden "9.2.3 "

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.2.3: In artikel 9.2.3 staat beschreven dat Opdrachtnemer gehouden is alle aantoonbare kosten die HKU maakt ten gevolge van een vordering van een derde te compenseren. Hieronder valt onder andere geleden verlies. Inschrijver kan op voorhand geen indirecte schade accepteren. Bent u bereid het laatste deel van dit artikel ('...en het door HKU geleden verlies') te laten vervallen en aan te sluiten bij de wettelijke regeling?

**Antwoord:**

Dit is akkoord. Indirecte schade is uitgesloten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
110

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 9.2.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1.2: Inschrijver gaat er vanuit dat de gevraagde vrijwaring enkel betrekking heeft op die situaties waarin Inschrijver toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van verplichtingen die in de risicosfeer van Inschrijver liggen, en daarmee niet zien op de verplichtingen die in de risicosfeer liggen van u als Opdrachtgever zelf (waaronder begrepen leiding en toezicht). Kunt u dat bevestigen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

"Ja, uw interpretatie is correct. De vrijwaring bedoeld in artikel 9.1.2 ziet uitsluitend op situaties waarin Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de uitvoering van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, en waarbij de oorzaak in de risicosfeer van Opdrachtnemer ligt.

HKU aanvaardt verantwoordelijkheid voor risico's die voortvloeien uit haar eigen handelen of nalaten, waaronder het geven van leiding en toezicht of het creëren van een veilige werkomgeving, conform artikel 7:658 lid 4 BW en overige toepasselijke wetgeving."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 9.2.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1.2: Inschrijver veronderstelt dat de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 9.1.6 ook ziet op de vrijwaring door Opdrachtnemer zoals opgenomen in artikel 9.2.1. Kunt u dat bevestigen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

"Ja, HKU bevestigt dat de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in

artikel 9.1.6 ook van toepassing is op de vrijwaringsverplichting van artikel 9.2.1, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.

Daarmee blijft het risico voor Opdrachtnemer binnen redelijke en verzekerbare grenzen, in overeenstemming met de Gids Proportionaliteit en gangbare marktpraktijken."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 9.1.12

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1.12: In dit artikel wordt bepaald dat alle aansprakelijkheidsbepalingen mede gelden voor door HKU ingeschakelde derden. Tevens wordt de toepassing van artikel 6:254 lid 1 BW uitgesloten. Dit laatste achten wij onredelijk bezwarend en onacceptabel. Wij zijn van mening dat een overeenkomst uitsluitend rechtsgevolgen dient te hebben tussen de partijen die deze aangaan: HKU en de opdrachtnemer. Wij stellen daarom voor om dit artikel in zijn geheel te laten vervallen, zodat de werking van de overeenkomst zich beperkt tot de contractpartijen. Bent u bereid het derdenbeding te schrappen en de overeenkomst exclusief te laten gelden tussen HKU en opdrachtnemer? Zo nee, kunt u nader onderbouwen waarom het noodzakelijk is om contractuele beschermingen uit te breiden naar derden, in plaats van de verantwoordelijkheid voor deze derden volledig bij HKU als opdrachtgever te laten?

**Antwoord:**

Wij zijn bereid de overeenkomst exclusief te laten gelden tussen HKU en opdrachtnemer (en de door opdrachtnemer ingeschakelde derden).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

113

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 9.1.10

**Vraag:**

Dit artikel sluit de aansprakelijkheid van HKU voor door haar ingeschakelde hulppersonen (derden/onderaannemers) nagenoeg volledig uit. Deze bepaling is voor ons onacceptabel omdat het de wettelijke zorgplicht van HKU als inlener (artikel 7:658 BW) voor een veilige werkomgeving ondermijnt.

Onze uitzendkrachten voeren hun werkzaamheden uit onder leiding en toezicht van HKU, op een werkplek waarvoor HKU verantwoordelijk is. Dit omvat ook de prestaties van derden die door HKU worden ingeschakeld, zoals onderhoudsmonteurs of externe supervisors. Door haar aansprakelijkheid voor deze partijen uit te sluiten, wentelt HKU het risico voor haar eigen contractuele keuzes af op ons en onze medewerkers. Dit is in strijd met de essentie van de inlenersaansprakelijkheid en de zorgplicht. Wij zijn van mening dat HKU te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk dient te blijven voor de derden die zij inschakelt en die van invloed zijn op de werkzaamheden en veiligheid van onze medewerkers. Wij verzoeken u dan ook dit artikel volledig te laten vervallen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u onderbouwen waarom niet?

**Antwoord:**

Artikel 9.1.10 wordt gehandhaafd. De bepaling laat onverlet dat Opdrachtgever verantwoordelijk is op grond van artikel 7:658 BW voor de zorgplicht ten aanzien van de werkplek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
114

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden 9.1.9

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1.9: In dit artikel wordt de aansprakelijkheid van HKU primair gekoppeld aan de uitkering van haar verzekeraar en subsidiair aan een percentage van de contractwaarde. Dit creëert voor ons een onaanvaardbare onzekerheid en een onredelijk risico.

Wij hebben geen inzicht in uw polisvoorwaarden, dekking, uitsluitingen of de hoogte van uw eigen risico. Hierdoor is de daadwerkelijke limiet van uw aansprakelijkheid voor ons volledig onbekend. Een beperking die afhankelijk is van een onbekende verzekeringspolis of een lage fallback-limiet (25% van de contractwaarde), kan volstrekt onvoldoende zijn.

Aansprakelijkheid dient een vast, overeengekomen en voor beide partijen kenbaar maximum te hebben, los van de vraag hoe een partij dat risico afdekt. Wij stellen daarom voor de aansprakelijkheid van HKU te beperken vergelijkbaar met de limieten die voor ons als opdrachtnemer gelden. Dat wil zeggen beperkt tot 1.000.000 per gebeurtenis en 2.500.000 per jaar. Kunt u hiermee instemmen. Zo niet, graag een onderbouwing.

**Antwoord:**

Wij zijn bereid de aansprakelijkheid te beperken tot €1.000.000 per gebeurtenis tot een maximum van €2.500.000 per jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.** 115  
**Onderwerp:** Inkoopvoorwaarden 9.1.8

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1.8: Dit artikel stelt de opdrachtnemer aansprakelijk voor ""alle"" (buiten)gerechtelijke kosten die HKU maakt, met een minimum van €500. Deze bepaling is eenzijdig en wijkt op onredelijke wijze af van de in Nederland gebruikelijke en wettelijke kaders voor kostenvergoedingen.

Het claimen van ""alle"" werkelijke kosten in plaats van de wettelijk vastgestelde (liquidatie)tarieven, in combinatie met een disproportioneel minimumbedrag van €500, legt een onvoorspelbaar en onevenredig risico bij de opdrachtnemer. Zelfs een klein, rechtmatig geschil kan zo tot zeer hoge kosten leiden. Bovendien is de bepaling niet wederkerig.

Wij stellen voor dit artikel te laten vervallen en aan te sluiten bij de standaard wettelijke regelingen voor de vergoeding van (proces)kosten. Dit creëert een voorspelbaar en evenwichtig kader voor beide partijen. Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen en aan te sluiten bij de wettelijke regeling? Zie niet, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Hiertoe zijn wij bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.** 116  
**Onderwerp:** Inkoopvoorwaarden 9.1.7.

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1.7 sub c: Inschrijven kan niet instemmen met het vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking ten aanzien van sub c. Zoals u wellicht weet is in de Corporate Governance Code 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. Voor Inschrijver geldt dat de risicobeheersing onder andere gedaan moet worden door geen onbeperkte aansprakelijkheid en een onbeperkte 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 de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid verlangt die op geen enkele manier gelimiteerd is. Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 9.1.6 ook ziet op de artikelen zoals vermeld in artikel 9.1.7 sub c? Zo niet, kunt u motiveren waarom het redelijk is dat de beperking niet van toepassing is op deze artikelen?

**Antwoord:**

De aansprakelijkheid wordt beperkt conform het antwoord in vraag 114, met uitzondering van 12.7. Op boetes van toezichthoudende autoriteiten heeft aanbestedende dienst geen invloed.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

117

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 9.1.4

**Vraag:**

Inschrijver acht artikel 9.1.4 onredelijk ten aanzien van Opdrachtnemer. Uiteraard doet Opdrachtnemer er alles aan om juiste en volledige gegevens te verstrekken aan Opdrachtgever, maar Opdrachtgever heeft ook een eigen verantwoordelijkheid en een plicht om gegevens te controleren waar nodig. Indien er sprake is van gerede twijfel dient Opdrachtgever navraag te doen. Inschrijver is van mening dat hier een gedeelde verantwoordelijkheid geldt. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

HKU verwacht dat Opdrachtnemer correcte en volledige informatie verstrekt. HKU aanvaardt dat zij zelf verantwoordelijkheid draagt om

navraag te doen bij gerede twijfel, maar blijft uitgaan van de juistheid van aangeleverde gegevens. Artikel 9.1.4 wordt derhalve gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

118

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 9.1.1.

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 9.1.1: Flexibele Arbeidskrachten verrichten hun werkzaamheden voor en onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever. Omdat de Opdrachtgever (en niet de Opdrachtnemer) invloed heeft op wat er op de werkvloer plaatsvindt, behoort de Opdrachtgever ook de verantwoordelijkheid te dragen richting de Flexibele Arbeidskrachten en Inschrijver in het onverhoopte geval dat er iets mis gaat op die werkvloer. Juridisch geformuleerd betekent dit dat u richting de Flexibele Arbeidskrachten en Inschrijver verantwoordelijk bent voor de nakoming van de uit artikel 7:658 BW, de Arbeidsomstandighedenwet en de daarmee samenhangende wet- en regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen. En dat u (en niet Inschrijver), verantwoordelijk behoort te zijn voor schade veroorzaakt en/of geleden door de Flexibele Arbeidskrachten op de werkvloer. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

"HKU bevestigt dat zij als inlener de zorgplicht draagt voor de veiligheid van de werkplek en de arbeidsomstandigheden van Flexibele Arbeidskrachten die onder haar leiding en toezicht werkzaamheden verrichten, conform artikel 7:658 lid 4 BW en relevante Arbowedgeving.

Indien schade aan of door een Flexibele Arbeidskracht ontstaat op de werkvloer en deze voortvloeit uit het niet nakomen van deze zorgplicht door HKU, kan HKU daarvoor aansprakelijk zijn.

HKU aanvaardt echter geen algemene aansprakelijkheid voor alle schade en behoudt zich het recht voor om aan te tonen dat zij aan haar zorgplicht heeft voldaan. Dit in lijn met de wettelijke bepalingen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 7.3.3.2

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 7.3.3.2: In dit artikel wordt een boeteclausule geïntroduceerd ter hoogte van 100% van het bedrag van een betwiste of onterecht in rekening gebrachte post. Wij beschouwen deze bepaling als onredelijk bezwarend.

Een factuurpost kan door een administratieve omissie als ""onduidelijk"" worden beschouwd, terwijl de onderliggende dienst (gewerkte uren) wel correct en naar tevredenheid is geleverd. Een boete van 100% staat in een dergelijk geval niet in verhouding tot de aard van de tekortkoming. De gangbare praktijk is dat de opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld om een factuur te corrigeren of nader te specificeren.

Wij stellen voor deze bepaling als volgt aan te passen:

Indien Opdrachtgever een post op een factuur betwist of als onterecht beschouwt, meldt hij dit schriftelijk aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt vervolgens een redelijke termijn van 15 werkdagen om de post te corrigeren middels een creditnota en/of een nieuwe, correcte factuur, dan wel nader toe te lichten. De in dit artikel genoemde boeteclausule komt hiermee te vervallen.

Is de opdrachtgever bereid deze bepaling op de voorgestelde wijze aan te passen? Zo nee, kunt u nader onderbouwen waarom u een dergelijk zwaar boeteregime, dat afwijkt van de gebruikelijke marktconforme afspraken voor factuurcorrecties, noodzakelijk acht?

**Antwoord:**

"HKU onderkent dat in geval van administratieve fouten of onduidelijkheden

in een factuur een correctieronde gepast is. De boetebepaling in artikel 7.3.3.2 is bedoeld voor gevallen waarin sprake is van herhaalde, ernstige of opzettelijke facturatiefouten en wordt niet automatisch toegepast bij eenmalige onvolkomenheden.

HKU is bereid dit artikel aan te passen, zodanig dat:

- Eerst een schriftelijke betwisting plaatsvindt;
- Opdrachtnemer 15 werkdagen de gelegenheid krijgt tot correctie of toelichting;
- De boete slechts van toepassing is indien correctie uitblijft of de fout structureel/overtuigend is;
- En bij evidente misleiding of opzettelijke fout de boete onverkort van toepassing blijft."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 6.1.13

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 6.1.13: In het kader van de AVG is Opdrachtnemer niet gerechtigd om het adres en de woonplaatsgegevens en het BSN van een Flexibele Arbeidskracht/Medewerker te delen met Opdrachtgever. Uiteraard zal Opdrachtgever indien het een vreemdeling betreft als bedoeld in de WAV wel een kopie van het legitimatiebewijs en de verblijfs en/of tewerkstellingsvergunning voor aanvang van de opdracht met Opdrachtgever delen. Kunt u bevestigen dat dit voldoende is? Zo niet, kunt u onderbouwen op grond waarvan Opdrachtnemer de gevraagde gegevens mag delen?

**Antwoord:**

"HKU erkent dat persoonsgegevens enkel mogen worden gedeeld als dit noodzakelijk is op grond van de AVG. Het verstrekken van een kopie

legitimatiebewijs en indien van toepassing verblijfs- en/of tewerkstellingsvergunning is voldoende om te voldoen aan de verplichtingen uit de WAV.

Het BSN en woonadres van de medewerker hoeven niet standaard te worden gedeeld, tenzij sprake is van een wettelijke verplichting of bijzondere omstandigheid. HKU zal artikel 6.1.13 desgewenst verduidelijken in lijn met de AVG."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 5.5.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 5.5.1: De gevraagde dienstverlening leent zich niet voor fatale termijnen, omdat de dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Het behoort uiteraard tot de mogelijkheden om (principe)afspraken te maken over termijnen voor levering, vervanging e.d. Door o.a. schaarste, planning van opleidingstrajecten en onvoorzien vertrek van flexwerkers is het echter niet altijd haalbaar om binnen deze termijnen een geschikte (vervangende) kandidaat ter beschikking te stellen. Een flexwerker is immers niet te vergelijken met een te leveren zaak. Als KPI's niet worden gehaald is dit onderwerp van gesprek tussen partijen en kan het nodig zijn om maatregelen ter verbetering te treffen. Bij materieel tekortschieten door de leverancier zou dit, ook wat ons betreft, zelfs tot beëindiging van de samenwerking moeten kunnen leiden. Het gaat echter te ver om elke overtreding van enige termijn te zien als verzuim met bijbehorende aansprakelijkheid en mogelijkheid voor Opdrachtgever om op te zeggen/te ontbinden. Inschrijver kan dan ook niet instemmen met artikel 5.5.1 en verzoekt u om deze bepaling te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

Wij zijn bereid in dit artikel een redelijke termijn tot nakoming op te nemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden 4.1.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 4.1.1: Wij kunnen - op een aantal aanpassingen na - met uw AIV akkoord gaan. Dat gaat dan echter om de huidige set voorwaarden. Wij kunnen er niet onverkort mee instemmen dat de voorwaarden zonder overleg kunnen worden gewijzigd, zoals is opgenomen in artikel 4.1.1. Kunt u bevestigen dat de gewijzigde AIV pas van toepassing zijn nadat Opdrachtnemer schriftelijk akkoord heeft gegeven? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
123

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden 3.1.1

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden artikel 3.1.1: Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om met kandidaat in gesprek te treden en kandidaat beschikbaar te houden gedurende de periode dat de nadere offerte ter beoordeling bij opdrachtgever ligt. Echter kan opdrachtnemer de kandidaat niet verplichten zich beschikbaar te houden. Dit is immers in strijd met artikel 7.1 van de ABU cao, waarin is opgenomen dat het kandidaten vrij staat om elders werk te aanvaarden gedurende de periode waarin de kandidaat nog niet heeft toegezegd te komen werken en er nog geen afstemming is over de dag(en), (verwachte) tijdstip(pen) en het (verwachte) aantal uren van het werk. Kunt u derhalve bevestigen dat deze eis niet geldt indien de kandidaat zich op eigen initiatief terugtrekt? Zo nee, graag uw toelichting.

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
124

**Onderwerp:**  
Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inkoopvoorwaarden Artikel 5.2, 5.3, 5.5.2 t/m 5.5.14, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 8.3, 9.3.2, 9.3.5, 9.3.6, 9.4, 10.2 lijken niet toe te zien op de gevraagde dienstverlening in het kader van deze aanbesteding, zou u bereid zijn om dit artikel buiten toepassing te verklaren? Zo niet kunt u uw beslissing nader toelichten/motiveren?

**Antwoord:**

"HKU bevestigt dat diverse genoemde bepalingen betrekking hebben op projectmatige dienstverlening of fysieke leveringen en niet direct van

toepassing zijn op de aard van deze opdracht (tijdelijke inhuur van personeel).

Deze artikelen worden daarom als niet van toepassing beschouwd voor zover zij zien op levering van zaken, projectstructuren, overdrachtdossiers of transport, tenzij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst toch een relevantie blijkt te bestaan.

Waar nodig zal in de definitieve overeenkomst worden aangegeven dat deze artikelen alleen van toepassing zijn indien relevant voor de concrete inzet."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

125

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst D 3

**Vraag:**

Raamovereenkomst D artikel 3: In Raamovereenkomst C artikel 3.3.9 heeft u een toevoeging opgenomen ten aanzien van de verwerking van (persoons) gegevens. Kunt u bevestigen dat ook voor perceel 2, de inzet van receptie en beheersdiensten geldt dat HKU voor Opdrachtnemer niet het doel en de middelen van de (persoons)gegevens bepaalt en dat HKU geen verwerker en verwerkingsverantwoordelijke is in het kader van de AVG? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
126

**Onderwerp:**  
Raamovereenkomst D 2.2

**Vraag:**

In artikel 2.2 heeft u de te verlenen diensten omschreven. De kern van de dienstverlening van Opdrachtnemer is het werven, selecteren en ter beschikking stellen van Flexibele Arbeidskrachten ex art 7:690 BW. Inschrijver mist dit onderdeel in artikel 2.2 van de Raamovereenkomst. Kunt u bevestigen dat u deze dienstverlening toevoegt aan artikel 2.2, zo niet, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
127

**Onderwerp:**  
Raamovereenkomst D 1.1

**Vraag:**

Raamovereenkomst D artikel 1.1: Voor een correcte interpretatie van de voorwaarden acht Inschrijver het van belang dat de volgende definities worden aangepast; Medewerker. Het is voor inschrijver van belang dat er een duidelijk onderscheid is tussen haar eigen vaste Personeel en het personeel dat ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever. Inschrijver

stelt de volgende definitie voor Medewerker voor: "Iedere natuurlijke persoon die een arbeidsovereenkomst heeft met Opdrachtnemer (ex artikel 7:690 BW) en die tijdelijk ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten, alsmede kandidaten die door Opdrachtnemer worden aangeboden aan Opdrachtgever als mogelijk Flexibel personeel."

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

128

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst D

**Vraag:**

Nergens in de Raamovereenkomst blijkt dat de Medewerkers werkzaam zijn onder leiding en toezicht van Opdrachtgever. Dit is een wezenlijk aspect van de aard van de dienstverlening. Het is om meerdere redenen van belang dat hier geen misverstand over kan ontstaan, bijvoorbeeld in verband met de arbeidsrechtelijke relatie tussen uitzendbureau en uitzendkracht, de verantwoordelijkheid voor het werk en de (arbeids)omstandigheden op de werkplek en de beloning van de uitzendkracht. Graag zouden wij het volgende tekstvoorstel in de overeenkomst opgenomen zien. Bent u hiertoe bereid?

"1.1 Opdrachtgever gedraagt zich ten aanzien van de Flexibele Arbeidskracht in overeenstemming met artikel 7:611 BW en 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 als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.

1.2 Opdrachtgever is ten aanzien van de Flexibele Arbeidskracht aansprakelijk voor het nakomen van de regels op het gebied van veiligheid op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen."

1.3 Opdrachtnemer is gehouden om de inlenersbeloning toe te passen. Dit

betekent dat de Medewerker ten aanzien de componenten zoals vastgelegd in de ABU cao recht heeft op een gelijke beloning als uw eigen vaste personeel. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer correct informeren over de voor de inlenersbeloning relevante arbeidsvoorwaarden zodat Opdrachtnemer correct kan belonen.

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

129

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst C10.1.6

**Vraag:**

Raamovereenkomst C artikel 10.1.6: In artikel 10.1.6 staat opgenomen dat de prijzen vast staan voor de duur van de overeenkomst inclusief verlengingen. 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 offrenen. 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 instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

Hier toe zijn wij bereid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

130

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst C10.1.5

**Vraag:**

Raamovereenkomst artikel 10.1.5: U geeft aan dat Inleenkrachten worden uitbetaald o.b.v. gewerkte en geaccordeerde uren en dat alleen de daadwerkelijke gewerkte uren en uren die binnen vier dagen voor aanvang schriftelijk ingetrokken of gewijzigd worden zullen worden vergoed. Als gevolg van de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) en sinds 1 augustus 2022 ook als gevolg van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (Wet TVA) hebben flexkrachten in bepaalde situaties ook recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer dan wel de Flexibele Arbeidskracht ligt - niet zijn gewerkt (denk aan wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst en werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden, garantie-uren en uren voor verplichte scholing). Inschrijver veronderstelt dat deze uren ook aan u kunnen worden doorbelast. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, graag uw toelichting.

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
131

**Onderwerp:**  
Raamovereenkomst C.8.4

**Vraag:**

Raamovereenkomst C artikel 8.4: In artikel 8.4 wordt een termijn van vijf werkdagen genoemd voor het informeren en adviseren over de impact van o. a. wets- en CAO-wijzigingen. Wij achten deze termijn onrealistisch kort, omdat wij eerst zelf een gedegen impactanalyse moeten uitvoeren voordat wij HKU hierover zinvol kunnen adviseren. Dit proces vergt meer tijd. Wij verzoeken u daarom de termijn van 'binnen vijf (5) Werkdagen' aan te passen naar 'zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk'. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Het is begrijpelijk dat een gedegen impactanalyse nodig is alvorens advies kan worden gegeven. Echter, de huidige termijn van vijf werkdagen is opgezet om een snelle reactie en aanpassing te waarborgen die essentieel zijn voor de voortgang van onze gezamenlijke projecten. Een te vage term zoals 'zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk' zou de duidelijkheid en voorspelbaarheid van de processen kunnen ondermijnen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
132

**Onderwerp:**  
Raamovereenkomst C 3.3.1

**Vraag:**

Raamovereenkomst C artikel 3.3.1: Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om met kandidaat in gesprek te treden en kandidaat beschikbaar te houden gedurende de periode dat de nadere offerte ter beoordeling bij opdrachtgever ligt. Echter kan opdrachtnemer de kandidaat niet verplichten zich beschikbaar te houden. Dit is immers in strijd met artikel 7.1 van de ABU

cao, waarin is opgenomen dat het kandidaten vrij staat om elders werk te aanvaarden gedurende de periode waarin de kandidaat nog niet heeft toegezegd te komen werken en er nog geen afstemming is over de dag(en), (verwachte) tijdstip(pen) en het (verwachte) aantal uren van het werk. Kunt u derhalve bevestigen dat deze eis niet geldt indien de kandidaat zich op eigen initiatief terugtrekt? Zo nee, graag uw toelichting.

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

133

**Onderwerp:**

Raamovereenkomst C 2.4 D 2.4

**Vraag:**

Raamovereenkomst C artikel 2.4, Raamovereenkomst D artikel 2.4 : Kunt u bevestigen dat wijziging van de Diensten alleen na instemming van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer worden doorgevoerd? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
134

**Onderwerp:**  
Raamovereenkomst C 2.1 D 2.1

**Vraag:**

Raamovereenkomst C, artikel 2.1, Raamovereenkomst D artikel 2.1: De rangorde zoals opgenomen in artikel 2.1 van de raamovereenkomst is afwijkend van de rangorde zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3.2.5. Kunt u bevestigen dat de rangorde zoals in de aanbestedingsleidraad 3.3.2.5 de juiste rangorde is en dit aanpassen in de raamovereenkomst C? Zo niet, kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

"HKU bevestigt dat de rangorde zoals opgenomen in paragraaf 3.3.2.5 van de Aanbestedingsleidraad leidend is en zal deze rangorde verwerken in artikel 2.1 van Raamovereenkomsten C en D.

De overeenkomsten worden hierop aangepast, zodat bij eventuele tegenstrijdigheden tussen documenten helderheid en consistentie gewaarborgd is."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025

**Ref.nr.**  
135

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen B.34

**Vraag:**

Programma van Eisen B eis 34: Wij verzoeken u vriendelijk te bevestigen dat indien blijkt dat uitzendkrachten recht hebben op extra

beloningselementen – bijvoorbeeld door een wijziging in uw cao, de ABU-cao, of uit jurisprudentie die leidt tot de conclusie dat uitzendkrachten recht hebben op aanvullende beloningselementen – de opdrachtnemer de inlenersbeloning zal aanpassen aan deze nieuwe elementen en deze kosten kan belasten aan Opdrachtgever. Zo nee, kunt u uw antwoord nader toelichten?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

136

**Onderwerp:**

Programma van Eisen B.33

**Vraag:**

Programma van Eisen B eis 33: U geeft aan dat Inleenkrachten worden uitbetaald o.b.v. gewerkte en geaccordeerde uren en dat alleen de daadwerkelijke gewerkte uren en uren die binnen vier dagen voor aanvang schriftelijk ingetrokken of gewijzigd worden zullen worden vergoed. Als gevolg van de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) en sinds 1 augustus 2022 ook als gevolg van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (Wet TVA) hebben flexkrachten in bepaalde situaties ook recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer dan wel de Flexibele Arbeidskracht ligt - niet zijn gewerkt (denk aan wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst en werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden, garantie-uren en uren voor verplichte scholing). Inschrijver veronderstelt dat deze uren ook aan u kunnen worden doorbelast. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, graag uw toelichting.

**Antwoord:**

Ja, HKU bevestigt dat, indien en voor zover sprake is van een wettelijke verplichting tot loondoorbetaling op grond van de Wet arbeidsmarkt in

balans (WAB), de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (TVA), de geldende cao of andere dwingendrechtelijke bepalingen, deze uren door Opdrachtnemer mogen worden gefactureerd aan Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

137

**Onderwerp:**

Programma van Eisen B.21, B24 en B.25

**Vraag:**

Programma van Eisen B eis 21, eis 24 en eis 25: Wij kunnen de Flexibele Arbeidskrachten wel informeren over de door Opdrachtgever voorschreven (standaard)procedures en/of huisregels, maar wij kunnen er niet voor zorgdragen dan wel ervoor instaan dat de Flexibele Arbeidskrachten deze procedures en huisregels ook daadwerkelijk naleven, omdat de Flexibele Arbeidskrachten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werken. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om toe te zien op de naleving van deze voorschriften. Deze verantwoordelijkheid kan niet bij Opdrachtnemer worden neergelegd noch kan Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor schade als gevolg van het niet naleven van de procedures of huisregels door de Flexibele Arbeidskrachten. Opdrachtnemer heeft in dat kader alleen een informatieplicht. Onderschrijft u dit? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

"HKU onderschrijft dat Flexibele Arbeidskrachten werkzaam zijn onder leiding en toezicht van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van de Arbeidskrachten over geldende (huis)regels en procedures. Toezicht op naleving en handhaving hiervan ligt bij Opdrachtgever.

In de praktijk zal Opdrachtnemer bij incidenten of signalen van niet-naleving met Opdrachtgever overleggen over eventuele maatregelen. PvE-eisen 21, 24

en 25 zullen dienovereenkomstig worden geïnterpreteerd."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten

P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

138

**Onderwerp:**

Programma van Eisen

**Vraag:**

De Wet Transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden beoogt werknemers meer duidelijkheid en bescherming te bieden ten aanzien van hun arbeidsvoorwaarden en arbeidstijden. Daarnaast dient wettelijk of bij cao verplichte (bij)scholing voortaan geheel kosteloos aan werknemers worden aangeboden. Dit geldt zowel voor de aan de scholing bestede tijd als de kosten van de scholing. Verplichte scholing moet bovendien zoveel mogelijk onder werktijd plaatsvinden. Ook kan geen studiekostenbeding meer worden afgesproken.

1) Graag vernemen wij in dat kader van u of dergelijke verplichte (bij) scholing aan de orde is voor de functies waarvoor u overweegt uitzendkrachten in te huren en zo ja, voor welke functies. Daarbij vernemen wij graag van u om welke (bij)scholing het gaat, wanneer/hoe vaak deze dient te worden gevolgd, of deze onder werktijd kan worden gevolgd en wat hiervan (bij benadering) de kosten en benodigde opleidingstijd zijn.

2) Kunt u bevestigen dat de bovengenoemde scholingsuren en kosten van verplichte scholing separaat kunnen worden doorberekend?

**Antwoord:**

1) Nu niet aan de orde, maar als de CAO daar verplichtingen daarover gaat opleggen dan volgen wij de wet. 2) Indien dit het geval is dan ja.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

139

**Onderwerp:**

Programma van Eisen B.14

**Vraag:**

Programma van Eisen B eis 14: Inschrijver kan de Flexibele Arbeidskrachten informeren over en wijzen op het verplicht gebruik van de S2 veiligheidsschoenen, maar Inschrijver kan er niet voor zorgdragen en verantwoordelijk voor worden gehouden dat dit daadwerkelijk gebeurt omdat de Flexibele Arbeidskrachten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werken. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om toe te zien op de naleving en het daadwerkelijk gebruik van de S2 Veiligheidsschoenen. Deze verantwoordelijkheid kan niet bij Opdrachtnemer worden neergelegd noch kan Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor schade als gevolg van het niet dragen van de S2 Veiligheidsschoenen door de Flexibele Arbeidskrachten. Opdrachtnemer heeft in dat kader alleen een informatieplicht. Onderschrijft u dit? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

"HKU bevestigt dat Flexibele Arbeidskrachten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werken.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van de arbeidskrachten over het verplichte gebruik van S2 veiligheidsschoenen en voor het signaleren van niet-naleving indien bekend.

De daadwerkelijke handhaving en controle op naleving van deze verplichting ligt bij Opdrachtgever als feitelijke leidinggevende op de werkplek. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit niet-naleving, mits hij zijn informatieplicht is nagekomen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

140

**Onderwerp:**

Programma van Eisen B

**Vraag:**

Programma van Eisen B, Inschrijver merkt op dat u in bijlage B spreekt over 'medewerkers'. Voor de correcte interpretatie van de documenten is het belangrijk dat de juiste terminologie wordt gebruikt. Zo is het belangrijk om onderscheid te maken tussen eigen personeel van Opdrachtnemer en in te zetten Flexibele Arbeidskrachten. Kunt u bevestigen dat u met 'Medewerker' in bijlage B de Flexibele Arbeidskracht werkzaam onder leiding en toezicht van HKU worden bedoeld? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Met medewerker wordt medewerker Beheer- en Receptiediensten bedoeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

141

**Onderwerp:**

Programma van Eisen A.58

**Vraag:**

Programma van Eisen A eis 58: U geeft aan dat Inleenkrachten worden uitbetaald o.b.v. gewerkte en geaccordeerde uren en dat alleen de daadwerkelijke gewerkte uren en uren die binnen vier dagen voor aanvang schriftelijk ingetrokken of gewijzigd worden zullen worden vergoed. Als

gevolg van de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) en sinds 1 augustus 2022 ook als gevolg van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (Wet TVA) hebben flexkrachten in bepaalde situaties ook recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer dan wel de Flexibele Arbeidskracht ligt - niet zijn gewerkt (denk aan wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst en werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden, garantie-uren en uren voor verplichte scholing). Inschrijver veronderstelt dat deze uren ook aan u kunnen worden doorbelast. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, graag uw toelichting.

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

142

**Onderwerp:**

Programma van Eisen A.43

**Vraag:**

Programma van Eisen A eis 43: Wij verzoeken u vriendelijk te bevestigen dat indien blijkt dat uitzendkrachten recht hebben op extra beloningselementen – bijvoorbeeld door een wijziging in uw cao, de ABU-cao, of uit jurisprudentie die leidt tot de conclusie dat uitzendkrachten recht hebben op aanvullende beloningselementen – de opdrachtnemer de inlenersbeloning zal aanpassen aan deze nieuwe elementen en deze kosten kan belasten aan Opdrachtgever. Zo nee, kunt u uw antwoord nader toelichten?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

143

**Onderwerp:**

Programma van Eisen A.5 A.42

**Vraag:**

Programma van Eisen A eis 5 en 42. Uiteraard zullen wij u tijdig informeren over de wijzigingen in de ABU cao. Wij gaan er vanuit dat u ons informeert over de wijzigingen die bij u gelden zoals beschreven staat in eis A 41. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, graag een toelichting waarom niet.

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

144

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 2.7.2

**Vraag:**

In het Programma van Eisen voor Perceel 2 treffen wij geen expliciete bepaling aan met betrekking tot de verplichting om te werken conform de meest recente ABU- of NBBU-CAO voor Flexibele Arbeidskrachten. Kunt u

bevestigen dat deze verplichting wel van toepassing is op de uitvoering van de opdracht?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij bevestigen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:**

14 jul. 2025

**Ref.nr.**

145

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 5.3.2.4 (Sub)Gunningscriterium G4

**Vraag:**

"Met betrekking tot de door u gestelde wens omtrent toegang tot een demo- of testomgeving van het digitale portaal, verzoeken wij u deze wens te heroverwegen in het licht van de volgende zwaarwegende argumenten.

Onze bezwaren zijn tweeledig en raken aan de aanbestedingsrechtelijke beginselen van proportionaliteit en non-discriminatie (artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012).

1. Disproportionaliteit van de eis tot het aanleveren van een afzonderlijke demo-omgeving

Het beschikbaar stellen van een separate en volledig functionerende demo-/testomgeving vergt aanzienlijke (technische en personele) inspanning en investeringen van inschrijvers die werken met maatwerkoplossingen of operationele portalen in eigen beheer. Voor dergelijke partijen is het opzetten en onderhouden van een representatieve demo-omgeving niet alleen kostbaar, maar ook weinig representatief gezien de regelmatige updates in liveomgevingen. Dit leidt tot een ongerechtvaardigd voordeel voor inschrijvers die gebruik maken van standaardoplossingen van derde partijen, wat de mededinging belemmert en het gelijk speelveld aantast.

2. De strategische onderdelen van de wens zijn niet toetsbaar via een portalinterface

De in de wens benoemde strategische aspecten (zoals dataverwerking, toekomstige integraties, en risicobeheersing) zijn inhoudelijk niet zichtbaar of toetsbaar in een portalomgeving. Deze onderwerpen worden conform de aanbestedingsleidraad schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd in de inschrijving en vergen een toelichting buiten de interface van een portaal.

**Verzoek tot aanpassing:**

Wij stellen voor om de beoordeling van de strategische onderdelen van de portal (zoals bedoeld in de wens) uitsluitend te laten plaatsvinden op basis van de schriftelijke uitwerking in de inschrijving.

De beoordeling van de gebruikerservaring en portalfunctionaliteiten (zoals het indienen van gewerkte uren of inzage in planningen) kan desgewenst plaatsvinden tijdens een door de inschrijver verzorgde live demonstratie van de operationele portal, in plaats van via een aparte testomgeving.

**Vragen:**

Bent u bereid de eis tot het aanleveren van een separate test-/demo-omgeving te heroverwegen?

Zo nee, kunt u motiveren waarom deze eis proportioneel wordt geacht en noodzakelijk is voor een effectieve beoordeling?"

**Antwoord:**

De eis voor een testomgeving en audits op het klantportaal vóór gunning is ingevoerd om de kwaliteit en veiligheid van het portaal grondig te beoordelen, te zorgen voor integriteit en zorgvuldige omgang met publieke middelen. Hoewel een demo tijdens de presentatie inzicht kan geven in de functionaliteit van het portaal, biedt het niet de mogelijkheid tot het uitvoeren van diepgaande technische tests en analyses die essentieel zijn om te garanderen dat het portaal voldoet aan alle technische en veiligheidsvereisten in daadwerkelijke gebruikssituaties. Het verschil tussen een demo en een complete testomgeving is dat in de laatste technische parameters complexer zijn en meer variabelen includeert die tijdens de dagelijkse operaties kunnen voorkomen, wat niet volledig kan worden aangetoond met een demo. Derhalve wordt de aanvraag voor een demo als vervanging van de testomgeving niet aanbevolen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Flexibele Arbeidskrachten  
P2 Receptie- en Beheersdiensten

**Beantwoord op:** 14 jul. 2025