

Algemene informatie

Aanbesteding: EA Flexkrachten
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: bc.2025.283

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Programma van eisen 2.9

Vraag:

In eis 2.9 geeft u aan dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever (de inhurende manager danwel de contactpersoon van de aanvraag) vóór de start van de eerste werkdag van de betreffende Flexkracht de door deze Flexkracht ondertekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage K) overlegt. Het apart sturen van deze verklaring is echter een extra handmatige handeling (en dient AVG proof te zijn) en inschrijver ziet de reden niet inh. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om te zorgen dat deze in het eigen personeelsdossier is opgenomen. Uiteraard kan, indien dit noodzakelijk blijkt of steekproefsgewijs, altijd de verklaring opgevraagd worden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Voor Opdrachtgever is de aanwezigheid van een door de Flexkracht ondertekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage K) belangrijk. De tekst in Eis 2.9 wordt aangepast en luidt na de drie (3) bullets nu als volgt: 'Alle hiervoor genoemde documenten zijn in het bezit van Opdrachtnemer en zijn op verzoek van Opdrachtgever voor Opdrachtgever in te zien, met uitzondering van de VOG.

Daarnaast overlegt Opdrachtnemer vóór de eerste werkdag van de betreffende Flexkracht de gedragscode (Bijlage O) aan de Flexkracht, en is Opdrachtnemer vóór de eerste werkdag van de betreffende Flexkracht in het bezit van een door deze Flexkracht ondertekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage K).

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om audits te doen op de aanwezigheid van alle bovengenoemde documenten.'

Ook wordt de bijlageletter in Eis 2.11 bij 'c) gedragscode' aangepast van J naar O.

Separaat de aangepaste Bijlage A Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Programma van eisen 2.9

Vraag:

Vraag 1: In eis 2.9 geeft u aan dat de uitzendkracht de Gedragscode ondertekend moet hebben voor de eerste werkdag. Deze gedragscode lijkt echter toe te zien op de leverancier en niet de medewerker. Is er een verkeerde gedragscode opgenomen in bijlage J?

Antwoord:

De gedragscode in Bijlage J is inderdaad de gedragscode voor de leverancier. Separaat is de gedragscode die voor iedereen geldt die bij UWV werkzaamheden verricht (dus ook Flexkrachten) toegevoegd als Bijlage O.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van eisen 3.3

Vraag:

In eis 3.3 t/m 3.5 staan de eisen m.b.t. de migratie. Kunt u aangeven hoeveel flexkrachten in fase A, B en C werkzaam zijn?

Antwoord:

Per 13 november 2025 zijn de Flexkrachten in de volgende fases werkzaam:
fase A: 462 Flexkrachten, fase B: 20 Flexkrachten en fase C: 5 Flexkrachten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van eisen 3.3

Vraag:

In eis 3.3 t/m 3.5 geeft u de eisen met betrekking tot de migratie aan. Kunt u bevestigen dat de flexkrachten hun huidige opdracht mogen uitdienen bij de latende partij? Indien er na die opdracht nog een inhuurbehoefte is, kunt u bevestigen dat het aan de flexkracht is voor welke van de 3 opdrachtnemers hij/zij kiest?

Antwoord:

Dit is afhankelijk van de duur van de opdracht aangezien de migratie maximaal binnen zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst plaats moet vinden. Indien de opdracht nog loopt buiten die periode of een opdracht wordt verlengd, dient de Flexkracht te kiezen voor een nieuwe Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend document 6.4

Vraag:

De definitieve gunning vindt plaats op 15 april 2026 en de start van de nieuwe raamovereenkomst is 1 mei 2026, Dit is een korte implementatietijd (ondanks eis 3.2). Bent u zich hiervan bewust? Kunt u bevestigen dat u een vaste implementatiecoördinator heeft die namens het UWV gemandateerd is om beslissingen te nemen en/of te zorgen dat de juiste stakeholders zijn aangesloten om de benodigde informatie aan te leveren en te accorderen?

Antwoord:

Wij zijn ons bewust van de korte implementatietijd. Er zal een vaste implementatiecoördinator zijn, die namens UWV gemandateerd is om beslissingen te nemen en/of te zorgen dat de juiste stakeholders zijn aangesloten om de benodigde informatie aan te leveren en te accorderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de reiskosten niet in het all in tarief zitten?

Antwoord:

De reiskosten van de Flexkrachten zitten niet in het all-in tarief, zoals vermeld in artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Beschrijvend document 5

Vraag:

Is het mogelijk om het UWV zelf op te geven als referent?

Antwoord:

Ja, het is mogelijk om UWV zelf op te geven als referent.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Programma van eisen 2.13

Vraag:

Bent u, gezien de wervingsinspanningen van inschrijver in de krappe arbeidsmarkt, bereid om de overname termijn te verlengen naar 6 maanden of 1040 uur?

Antwoord:

Nee, de kosteloze overname staat al op 1.040 uren. Het toevoegen van een extra criterium van 6 maanden zorgt naar ons oordeel voor onnodige

complexiteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van eisen 2.15

Vraag:

O.a mbt wervingsklas: betekent dit dat het door opdrachtgever afgegeven aantal te werven flexkrachten na uitzetten van de aanvraag niet meer kan wijzigen door eigen werving van UWV?

Antwoord:

Nee. Het aantal te werven Flexkrachten kan onder andere wijzigen door eigen werving UWV. In incidentele gevallen zou dit zelfs kunnen leiden tot intrekking of stopzetting zoals vermeld in Eis 2.7 in Bijlage A Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.2

Vraag:

U schetst in deze paragraaf hoe u de kwaliteit van de inschrijving beoordeeld. De kwaliteit kan respectievelijk beoordeeld worden met 0.2.4.6.8 of 10 punten. De omschrijving echter hoe inschrijver aan deze punten komt is summier. Zo is het verschil tussen een goed beoordeelde inschrijving en een uitstekend beoordeelde inschrijving: De beschrijving en onderbouwing (uitwerking van de bullets) sluit goed of uitstekend aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de beschrijving en onderbouwing (uitwerking van de bullets) goed of uitstekend ingevuld. Inschrijver heeft geen idee hoe hij dit verschil kan maken. Bijvoorbeeld door toegevoegde te leveren. Kunt u dit verduidelijken zodat inschrijver het verschil weet tussen bijvoorbeeld een goede en een uitstekende inschrijving?

Antwoord:

De Sub-Gunningscriteria kwaliteit worden beoordeeld op de elementen zoals per Sub-Gunningscriterium kwaliteit aangegeven onder het stuk 'Beoordelingskader'. Aan de hand hiervan wordt bepaald in welke mate aan de elementen wordt voldaan, wat resulteert in 'uitstekend', 'goed', 'voldoende', et cetera. Hierbij kunt u 'uitstekend' vergelijken met het rapportcijfer 10, 'goed' met het rapportcijfer 8, 'voldoende' met het rapportcijfer 6, et cetera.

Hierbij is bewust niet verder uitgewerkt wanneer Inschrijver bijvoorbeeld 'uitstekend' scoort. Dit zou niet stroken met de insteek van deze Aanbesteding die uitgaat van Inschrijvers de ruimte bieden en niet voor te schrijven wat de aanbestedende dienst wil teruglezen. Het beoordelingskader per Sub-Gunningscriterium kwaliteit biedt hierin naar mening van UWV voldoende houvast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

Kunt u bevestigen dat reiskosten niet in het tarief zitten?

Antwoord:

De reiskosten van de Flexkrachten zitten niet in het all-in tarief, zoals vermeld in artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.2

Vraag:

Bent u bereid om een proefberekening te laten maken van de TarievenTool van Labor redimo?

Antwoord:

Zoals vermeld in paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document heeft elke Potentiële Inschrijver voorafgaand aan het indienen van diens Inschrijving twee (2) gelegenheden om een proefversie van de ingevulde TarievenTool door Labor Redimo te laten doorrekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Raamovereenkomst 8

Vraag:

Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming besteden wij veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijv. in de vorm van periodieke audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor alsmede externe auditors vanwege verschillende certificeringen. Nu controles in de praktijk (zeer) belastend (kunnen) zijn aangezien zij qua tijd, voorbereiding en inhoud veel tijd in beslag nemen en daarmee het reguliere proces (sterk) beïnvloeden, willen wij voorstellen dat u pas aan dit artikel toekomt nadat u de bevindingen van de auditdienst heeft gecontroleerd, maar er nog steeds sprake is van gerede twijfel en onderling overleg nergens toe heeft geleid. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?

Antwoord:

Nee, het gestelde in artikel 8 van de Overeenkomst blijft gehandhaafd. Vanuit de verantwoordelijkheid van UWV en de audits waar wij mee te maken hebben, is het noodzakelijk voor UWV om zelf periodiek audits af te kunnen nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Algemene inkoopvoorwaarden 33.2

Vraag:

Artikel 10 van de Waadi bepaalt dat het niet is toegestaan om uitzendkrachten ter beschikking te stellen wanneer in een bedrijf wordt gestaakt (het zogeheten onderkruipersverbod). stakingen bij Opdrachtgever kunnen voor Opdrachtnemer derhalve wel degelijk een overmachtssituatie opleveren wegens dit onderkruipersverbod. Bent u bereid stakingen bij Opdrachtnemer' op te nemen in plaats van 'stakingen'?

Antwoord:

In lijn met het door vragensteller genoemde onderkruipersverbod voegen wij aan artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst de volgende tekst toe: Opdrachtnemer stelt, voor zover hem bekend is of redelijkerwijze bekend kan zijn dat in de organisatie van Opdrachtgever een werkstaking, uitsluiting of bedrijfsbezetting bestaat, geen Personeel van Opdrachtnemer ter beschikking voor het verrichten van werkzaamheden bij Opdrachtgever.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 30.7

Vraag:

Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan UWV een Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Gelet op de aard van de opdracht, en de duurzame relatie acht Inschrijver deze bepaling niet proportioneel. Bent u bereid om deze bepaling buiten toepassing te verklaren? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Daartoe zijn wij bereid. Aan artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst zullen wij de volgende tekst toevoegen: Artikel 30 lid 7 en lid 8 van de Algemene voorwaarden zijn niet van toepassing.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 29

Vraag:

De dienstverlening heeft voor een deel betrekking op een inspanningsverplichting. Het hanteren van fatale termijnen is in dat kader niet passend. Bent u bereid om deze bepaling buiten toepassing te verklaren? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Nee, wij zijn niet bereid artikel 29 AIV buiten toepassing te verklaren. Bij het aanbieden van kandidaten heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om een 'No bid' te doen (zoals aangegeven in Eis 2.15 in Bijlage A Programma van Eisen), waardoor er geen sprake is van het overtreden van een fatale termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 28

Vraag:

Opdrachtnemer begrijpt en stemt vanzelfsprekend in met een verbod op actief werven van personeel van opdrachtgever. Indien echter personeel van Opdrachtgever op eigen initiatief een rechtsverhouding wenst aan te gaan, is onredelijk en niet wenselijk dat opdrachtnemer hiervoor eerst schriftelijke

toestemming van opdrachtgever zou moeten verkrijgen. Bent u bereid om deze bepaling enkel van toepassing te verklaren op het actief werven van arbeidskrachten? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Daartoe zijn wij bereid. In artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst nemen wij de volgende tekst op:

In afwijking van het bepaalde in artikel 28 van de Algemene voorwaarden is dit artikel 28 niet van toepassing in de situatie dat Personeel van Opdrachtgever op eigen initiatief contact zoekt met en/of een rechtsverhouding aangaat met Opdrachtnemer. Het is Opdrachtnemer dus niet toegestaan om actief contact te (laten) zoeken met Personeel van Opdrachtgever en/of op diens initiatief een rechtsverhouding aan te gaan.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 25.6

Vraag:

Opdrachtnemer is als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming wettelijk verplicht zijn om een effectief risicobeleid te voeren. In dat kader dienen boeteclausules niet alleen per gebeurtenis, maar ook op jaarbasis te worden gemaximeerd. Indien namelijk alleen een maximum per gebeurtenis geldt, dan kunnen er in theorie oneindig veel boetes worden opgelegd, waardoor in feite sprake is van een ongelimiteerde boeteclausule. Het aanvaarden van een dergelijke ongelimiteerde boeteclausule brengt onaanvaardbare en overigens ook onverzekerbare financiële risico's met zich mee. Wij verzoeken u derhalve de boete te maximeren tot een bedrag van €100.000,- per jaar. Bent u daartoe bereid? Zo nee, met welke beperking op jaarbasis kunt u wel instemmen? Mocht u niet bereid zijn om een beperking op jaarbasis op te nemen, dan verzoeken wij u om te motiveren wat uw

bezwaren zijn.

Antwoord:

UWV gaat gedeeltelijk mee in uw voorstel en neemt in artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst de volgende tekst op:
Artikel 25 lid 6 van de Algemene voorwaarden komt als volgt te luiden:
"Onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige wettelijke rechten voortvloeiend uit het overtreden van het gestelde in deze Voorwaarden of de Overeenkomst, is UWV, bij schending of overtreding van de geheimhoudingsverplichting, gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete per overtreding ter grootte van vijftigduizend euro met een maximum van tweehonderdvijftigduizend euro per jaar. Het bedrag wordt door de Opdrachtnemer direct betaald na vaststelling en mededeling daarvan aan Opdrachtnemer."

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 25.3

Vraag:

De in te zetten arbeidskracht werkt onder leiding en toezicht van opdrachtgever. Derhalve kan Opdrachtnemer de arbeidskracht wel informeren over de regels en voorschriften, maar kan zij er niet voor instaan dat deze zich daar bij de uitvoering van de werkzaamheden aan houdt. Opdrachtnemer verzoekt om deze nuance op te nemen in dit artikel. Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Indien vragensteller met "arbeidskracht" de Flexkracht bedoelt zoals opgenomen in de definitie in tabel 8 Begrippenlijst in het Beschrijvend document, dan is het onderstaande het antwoord.

Nee, hiertoe is UWV niet bereid. UWV is van mening dat Opdrachtnemer aan de verplichtingen in dit artikel dient te voldoen en er voor instaat dat het Personeel van Opdrachtnemer daaraan voldoet, omdat UWV een Overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

20

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 25.2

Vraag:

Opdrachtnemer kan hiermee akkoord gaan ten aanzien van haar eigen vaste medewerkers, echter niet ten aanzien van de in te zetten arbeidskrachten. Opdrachtnemer heeft namelijk geen leiding en toezicht over deze arbeidskrachten en zodoende ook geen inzicht in de vertrouwelijke informatie waar deze arbeidskracht toegang toe heeft. Ook kan zij niet ingrijpen in het handelen van de arbeidskracht. Bent u bereid overeen te komen dat dit artikel uitdrukkelijk niet ziet op de in te zetten arbeidskrachten? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Uiteraard kan Opdrachtnemer bemiddelen in het laten tekenen van een rechtstreekse geheimhoudingsverklaring, echter kan zij er niet voor instaan.

Antwoord:

Bij de beantwoording is UWV ervan uitgegaan dat vragensteller met 'arbeidskracht' de Flexkracht bedoelt zoals opgenomen in de definitie in tabel 8 Begrippenlijst in het Beschrijvend document.

Nee, hiertoe is UWV niet bereid. UWV is van mening dat Opdrachtnemer aan de verplichtingen in dit artikel dient te voldoen en er voor instaat dat het Personeel van Opdrachtnemer hieraan voldoet, omdat UWV een Overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

21

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 23.5

Vraag:

Opdrachtnemer kan hier enkel akkoord mee gaan ten aanzien van haar eigen vaste medewerkers. Opdrachtnemer heeft geen leiding en toezicht over de in te zetten arbeidskracht. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk eventuele schade van Opdrachtgever als gevolg van het feit dat de in te zetten arbeidskracht zich beroept op enig recht van intellectuele en /of industriële eigendom, dan wel de terzake met Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever overeengekomen verplichtingen niet nakomt. Opdrachtnemer kan dus ook geen vrijwaring accepteren ten aanzien van de in te zetten arbeidskracht.

Uiteraard kan Opdrachtnemer bemiddelen in het laten tekenen van een rechtstreekse verklaring door de in te zetten arbeidskracht, echter kan zij er niet voor instaan. Ben u bereid deze bepaling enkel van toepassing te verklaren op eigen personeel van Opdrachtnemer? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Indien vragensteller met 'arbeidskracht' de Flexkracht bedoelt zoals opgenomen in de definitie in tabel 8 Begrippenlijst in het Beschrijvend document, dan is het onderstaande het antwoord.

Nee, hiertoe is UWV niet bereid. UWV is van mening dat Opdrachtnemer aan de verplichtingen in dit artikel dient te voldoen en er voor instaat dat het Personeel van Opdrachtnemer daar aan voldoet, omdat Opdrachtgever een Overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Algemene inkoopvoorwaarden 19.10

Vraag:

In beginsel verstrekt Opdrachtnemer gelet op de privacy van de flexkracht geen VOG. Wel zal zij de VOG, indien verstrekt, in haar eigen administratie bewaren. Indien de VOG niet wordt verstrekt zal Opdrachtnemer aangeven dat de flexkracht niet (langer) aan de geschiktheidseisen voor de functie voldoet. In het geval van incident of audit is de VOG wel opvraagbaar. Kunt u instemmen met dit proces? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Algemene inkoopvoorwaarden 19.8

Vraag:

In artikel 19.8 AIV is het volgende bepaald: 'Opdrachtnemer ziet af van en zal UWV vrijwaren tegen alle vorderingen van Personeel van Opdrachtnemer in verband met schade die dit Personeel lijdt bij het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van UWV'. Kunt u bevestigen dat deze bepaling géén betrekking heeft op de in te zetten arbeidskrachten die onder leiding en toezicht van het UWV werkzaamheden verrichten? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie

Antwoord:

Nee, dit kan UWV niet bevestigen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het door hem geselecteerde en ingezette personeel, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van UWV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden 14.5 en 14.6

Vraag:

Gelet op de aard van de samenwerking acht Inschrijver deze bepaling onwenselijk en niet proportioneel. Bent u bereid om deze bepaling buiten toepassing te verklaren? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Aangezien de tarieven voor de Flexkrachten voor een groot deel worden bepaald door de cao, in combinatie met de relatief beperkte looptijd van de Overeenkomst (vier jaar), en de door Opdrachtgever zelf voorgeschreven bandbreedtes voor de Nominale bureaumarge, wordt het gestelde rondom de benchmark niet van toepassing verklaard. In Bijlage E Concept Overeenkomst nemen wij in artikel 7.2 de volgende tekst op: Artikel 14 lid 5 en artikel 14 lid 6 van de Algemene voorwaarden zijn niet van toepassing.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Algemene inkoopvoorwaarden 9

Vraag:

Opdrachtnemer meent dat met de goedkeuring van de gewerkte uren en betaling van de betreffende factuur ook de dienst wordt goedgekeurd, kunt u dat bevestigen? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Acceptatie van de Dienst vindt plaats door goedkeuring door Opdrachtgever van de door de Flexkracht gewerkte uren. Het enige voorbehoud hierbij is uitstroom van een Flexkracht en daarop volgende creditering zoals vermeld in Eis 2.29. Dit zegt overigens niets over de kwaliteit van het door de Flexkracht geleverde werk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Algemene inkoopvoorwaarden 6

Vraag:

Kunt u gelet op de aard van de dienstverlening bevestigen dat deze bepaling niet van toepassing is? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Artikel 6 van de AIV betreft Goederen. Aangezien Goederen geen onderdeel zijn van de scope van de Opdracht, is artikel 6 van de AIV niet van toepassing.

Wij nemen dit niet op in Bijlage E Concept Overeenkomst: een niet van toepassing verklaring nemen wij hierin pas op bij twijfel of mogelijkheid tot discussie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden - algemeen

Vraag:

De dienstverlening betreft het ter beschikking stellen van arbeidskrachten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Gelet op de aard van de dienstverlening heeft Opdrachtgever ten aanzien van de arbeidskrachten leiding en toezicht met betrekking tot de werkzaamheden die door de arbeidskrachten worden uitgevoerd. Concreet betekent dit dat Opdrachtgever jegens de arbeidskracht en Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de nakoming van de uit artikel 7:658 Burgerlijk Wetboek, de Arbeidsomstandighedenwet en de daarmee samenhangende wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen. Daarbij geldt dat u verantwoordelijk behoort te zijn voor schade veroorzaakt en/of geleden door de arbeidskracht op de werkvloer.

Indien Opdrachtgever op grond van artikel 6:170 BW aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door de arbeidskracht die Opdrachtnemer te werk stelt bij Opdrachtgever, dient Opdrachtgever deze schade te vergoeden.

Opdrachtgever kan de schade verhalen op de arbeidskracht indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de arbeidskracht.

Gelet op voorgaande verzoekt Opdrachtnemer om op te nemen dat Opdrachtgever Opdrachtnemer vrijwaart tegen elke (aanspraak met betrekking tot) schade die de arbeidskracht veroorzaakt of lijdt in de uitvoering van zijn werkzaamheden. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Nee, UWV kan hier niet mee instemmen. Voor zover UWV op grond van

artikel 7:658 of 6:170 BW aansprakelijk gesteld zou kunnen worden, is het ook toegestaan om afwijkende contractuele afspraken te maken tussen Opdrachtgever (UWV) en Opdrachtnemer. In dat kader wil UWV geen vrijwaring afgeven aan Opdrachtnemer voor schade die een Flexkracht veroorzaakt of lijdt in de uitvoering van zijn werkzaamheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Programma van eisen 2.29

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat de verplichting om de bureaumarge te crediteren bij uitdiensttreding binnen 2 maanden uitsluitend geldt wanneer de uitstroom het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer of de Flexkracht zijn toe te rekenen. Kunt u bevestigen dat de crediteringsverplichting niet van toepassing is wanneer de uitstroom wordt veroorzaakt door omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever, zoals het vervallen van de behoefte, wijzigingen in formatie, interne reorganisatie of andere operationele redenen binnen de organisatie van Opdrachtgever? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Ja, dat kunnen wij bevestigen. Aan Eis 2.29 voegen wij de volgende tekst toe: De verplichting om de Nominale bureaumarge te crediteren bij uitdiensttreding binnen twee (2) maanden geldt uitsluitend wanneer de uitstroom het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer of de Flexkracht zijn toe te rekenen. De crediteringsverplichting is niet van toepassing wanneer de uitstroom wordt veroorzaakt door omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever, zoals het vervallen van de behoefte, wijzigingen in formatie, interne reorganisatie of andere operationele redenen binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Separaat de aangepaste Bijlage A Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Programma van eisen 2.25

Vraag:

Wij achten het slechts redelijk om het volledige ziekterisico bij Opdrachtnemer te leggen voor zover de oorzaak van het verzuim aan Opdrachtnemer toerekenbaar is (bijvoorbeeld door contractuele of arbotechnische verplichtingen die binnen onze invloedssfeer vallen). Wanneer het verzuim (mede) wordt veroorzaakt door omstandigheden op de werkvloer bij Opdrachtgever (zoals werkdruk, werkinhoud, werkroosters of andere werkomstandigheden onder uw leiding en toezicht) ligt de beïnvloedingsruimte primair bij Opdrachtgever. In die situaties is het niet evenredig om het volledige ziekterisico bij Opdrachtnemer neer te leggen. Is Opdrachtgever bereid dit zodanig aan te passen? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Nee, want het ziekterisico ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer vervult de werkgeversrol en heeft een arbeidsrelatie met de Flexkracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Programma van eisen 2.22

Vraag:

U geeft aan dat Opdrachtnemer uitsluitend gewerkte uren in rekening mag brengen. Opdrachtnemer is als formeel werkgever op grond van de wet in sommige gevallen verplicht om ook het loon van de flexkracht (door) te betalen als er geen werkzaamheden zijn verricht. Het is niet redelijk om deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer te laten komen. Bent u bereid om akkoord te gaan met het doorberekenen van – bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot - onderstaande zaken?

- Op grond van artikel 7:628a lid 1 BW geldt dat een oproepmedewerker bij een oproep van minder dan 3 uur recht heeft op loon over ten minste 3 uur;
- De uren die kwalificeren als arbeidstijd indien sprake is van verplichte scholing op grond van artikel 7:611a BW;
- Het loon over de vaste arbeidsomvang waarop een oproepmedewerker na 12 maanden recht heeft (art. 7:628a lid 5 BW);
- Indien de oproep binnen 4 dagen schriftelijk wordt gewijzigd/afgezegd, heeft de oproepmedewerker recht op het loon over die uren (7:628a lid 3). Is Opdrachtnemer gerechtigd om deze uren door te belasten aan Opdrachtgever? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

De uren van Flexkrachten die door handelen of nalaten van UWV op basis van de WAB of andere wettelijke bepalingen voor vergoeding in aanmerking komen, vallen onder de gewerkte uren in de zin van Eis 2.22 Programma van Eisen (zie ook Eis 1.5).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Programma van eisen 2.13

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat er een overnamevergoeding in rekening mag worden gebracht bij overname voor 1040 gewerkte uren. Welke formule hanteert Opdrachtgever exact voor deze overnamevergoeding?

Antwoord:

Opdrachtgever past de laatste zin van Eis 2.13 als volgt aan: Deze kosten (overnamefee) worden berekend volgens de volgende formule: (1.040 uren minus het aantal van de bij Opdrachtgever via Opdrachtnemer gewerkte uren) vermenigvuldigd met de voor de betreffende Flexkracht van toepassing zijnde Nominale bureaumarge.

Separaat de aangepaste Bijlage A Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.2.2

Vraag:

U verzoekt om een vast all-in tarief voor flexkrachten. Wij wijzen u erop dat dit onder de nieuwe ABU-cao niet meer verenigbaar is met de systematiek van ten minste gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden. Onder de nieuwe cao worden de arbeidsvoorwaarden van uitzendkrachten namelijk volledig gekoppeld aan de arbeidsvoorwaarden bij de Opdrachtgever. Hierdoor hebben leveranciers geen invloed op tussentijdse wijzigingen in de arbeidsvoorwaarden van de Opdrachtgever, terwijl deze wijzigingen direct kostenverhogend kunnen uitwerken. Dit zou ertoe kunnen leiden dat Opdrachtgever haar arbeidsvoorwaarden uitbreidt, terwijl leveranciers deze extra kosten niet kunnen doorbelasten binnen een vooraf vastgelegd all-in tarief. Daarbij komen aanvullende, situatie-gebonden arbeidsvoorwaarden die op voorhand niet realistisch en marktconform in een vast tarief kunnen worden ingeschat. Zowel leveranciers als de aanbestedende dienst hebben er daarom belang bij om dergelijke elementen buiten het tarief te houden en separaat te verrekenen wanneer zij zich voordoen. Wij verzoeken u dan ook om geen all-in tarief voor te schrijven en hiervoor een tariefstructuur te

hanteren met transparante, afzonderlijke componenten. Graag vernemen wij of u bereid bent deze aanpassing door te voeren. Zo niet, dan ontvangen wij graag uw gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Vragensteller verwijst naar Aanbestedingsleidraad 4.2.2. Bij de beantwoording is UWV uitgegaan van paragraaf 4.2.2 van het Beschrijvend document.

Om een goede en eerlijke vergelijking op het Sub-Gunningscriterium prijs tussen Inschrijvers mogelijk te maken, dienen alle kosten die van toepassing zouden kunnen zijn bij de uitvoering van de Opdracht in de tarieven van Inschrijver van het Sub-Gunningscriterium prijs te zijn verwerkt (uitzonderingen zoals door UWV aangegeven daargelaten). UWV noemt deze tarieven daarom all-in tarieven. Naar het oordeel van UWV is er met de inzet van de TarievenTool sprake van een heldere tariefstructuur met transparante, afzonderlijke componenten, en is verdere aanpassing niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage I Service Level Agreement (SLA) - v1.0 20 okt 2025 5.1 t/m 5.3

Vraag:

"In de Service Level Agreement zijn normpercentages voor ziekteverzuim opgenomen.

Om een realistische inschatting te kunnen maken van de haalbaarheid van deze normen en een passende aanbieding te kunnen doen, verzoekt Inschrijver om inzicht in de gerealiseerde verzuimcijfers van de afgelopen twee jaar.

Kunt u deze informatie met inschrijvers delen, zodat iedereen op gelijke wijze beschikt over relevante referentiegegevens?"

Antwoord:

Opdrachtgever heeft zicht op de verzuimcijfers van interne medewerkers. UWV-breed was het verzuim in oktober 2024 6,3% en in oktober 2025

6,4%. Voor klantadviseurs was het voortschrijdende verzuim in oktober 2024 11,5% en in oktober 2025 11,6%. Voor uitkeringsconsulenten was het voortschrijdende verzuim in oktober 2024 5,8% en in oktober 2025 6,0%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 29 fatale termijn

Vraag:

"Artikel 29 van de AIV bevat een fatale termijn waaraan een boete is gekoppeld. Bent u bereid dit gehele artikel te verwijderen, en ter vervanging het volgende op te nemen?

'Opdrachtnemer zal zich inspannen om de Diensten binnen de tussen partijen overeengekomen termijnen uit te voeren. De overeengekomen termijnen gelden als indicatief en zijn niet fataal, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen of anderszins duidelijk is dat het om een fatale termijn gaat.'

Indien u niet bereid bent deze wijziging door te voeren, kunt u onderbouwen waarom niet? "

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 7.4 Leiding en Toezicht

Vraag:

In artikel 7.4 van de AIV is opgenomen dat het leiding en toezicht op de uitvoering van de levering van Goederen en/of Diensten de verantwoordelijkheid is van Opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat het bepaalde in dit artikel niet toeziet op de werkzaamheden die de Flexkrachten verrichten onder uw leiding en toezicht?

Antwoord:

De werkzaamheden rondom het ter beschikking stellen van Flexkrachten en alle overige dienstverlening aan Opdrachtgever, geschieden onder leiding en toezicht van Opdrachtnemer. De werkzaamheden die de Flexkrachten bij Opdrachtgever verrichten, geschieden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, zoals ook vermeld in de definitie van Flexkracht in tabel 8 Begrippenlijst in het Beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Concept Overeenkomst artikel 8 auditrecht

Vraag:

In artikel 8 van de Concept Overeenkomst wordt aan Opdrachtgever een auditrecht toegekend. Dit is niet nodig. Als bewijs van het voldoen aan onze verplichtingen beschikken wij over de certificaten NEN4400, ISO 9001, VCU en MVO-Prestatieladder. Daarnaast beschikken wij over EcoVadis Silver rating en PSO trede 3. Deze zijn door een onafhankelijke partij gemonitord en uitgegeven en bedoeld om klanten te ontzorgen. Kunt u er

mee instemmen dat instandhouding van deze certificaten in de plaats treedt van het bepaalde in deze artikelen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 32 indirecte schade

Vraag:

"In dit artikel artikel 32 van de AIV wordt aansprakelijkheid voor indirecte schade niet expliciet uitgesloten. Bent u daarom bereid dit artikel als volgt aan te vullen?

‘Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en aansprakelijkheid in geval van overmacht, is uitgesloten.’"

Antwoord:

Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 19.12 vrijwaring

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de in artikel 19.12 van de AIV opgenomen vrijwaring enkel door UWV zal worden ingeroepen indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Nee, het gestelde in artikel 19 lid 12 van de AIV blijft gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 19.8 vrijwaring

Vraag:

"Kunt u bevestigen dat de in artikel 19.8 van de AIV opgenomen vrijwaring enkel geldt het eigen personeel van Opdrachtnemer, en dus niet geldt voor Flexkrachten die onder leiding en toezicht van UWV werkzaamheden verrichten?"

Kunt u daarnaast ook bevestigen dat de in artikel 19.8 van de AIV opgenomen vrijwaring enkel door UWV zal worden ingeroepen indien de geleden schade het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 15.7 verrekening betalingsverplichting

Vraag:

Het bepaalde in artikel 15.7 van de AIV aangaande het recht tot verrekening van de betalingsverplichting is akkoord voor zover dit recht is beperkt tot een verrekening binnen de rechtsverhouding welke voortvloeit uit deze aanbesteding, maar dient zich niet uit te strekken tot een recht tot verrekening door gelieerde entiteiten. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hiermee kunnen wij niet instemmen. Het gestelde in artikel 15 lid 7 van AIV Diensten ziet op Opdrachtnemer, en niet ook op aan Opdrachtnemer gelieerde entiteiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage C6 functieprofiel Sociaal medisch verpleegkundige

Vraag:

Op het eerste tabblad staat HBO werk- en denkniveau. Verderop staat HBO diploma. Dit lijkt een tegenstelling in het profiel. Deze doelgroep heeft veelal HBO werk- en denkniveau, maar niet een HBO diploma. Gaat UWV

akkoord met HBO werk- en denkniveau?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee akkoord gaan, voor de sociaal medisch verpleegkundigen gaan we uit van een HBO diploma.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Sociaal medisch verpleegkundige

Vraag:

Beschrijvend document 2.1

Is de Aanbestedende dienst bereid om, gezien de zeer krappe arbeidsmarkt voor de functie van Sociaal Medisch Verpleegkundige, toe te staan dat de Inschrijver ook ZZP-professionals voor deze functie bemiddelt, teneinde de continuïteit van dienstverlening te waarborgen?

Antwoord:

Nee, de scope van deze Aanbesteding betreft enkel uitzendkrachten /detachering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Sociaal medisch verpleegkundige

Vraag:

Beschrijvend document 2.1

Kunt u aangeven op welke UWV-locaties de inzet van Sociaal Medisch Verpleegkundigen met name plaatsvindt, en/of waar het zwaartepunt van de vraag ligt?

Antwoord:

Sociaal medisch verpleegkundigen kunnen voor alle locaties (landelijk) waar divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ) is gevestigd worden geworven. Er is geen sprake van een zwaartepunt. De huidige locaties van SMZ zijn: Groningen, Leeuwarden, Assen, Emmen, Haarlem, Alkmaar, Amsterdam, Utrecht, Almere, Hengelo, Apeldoorn, Zwolle, Doetinchem, Arnhem, Nijmegen, Den Haag, Leiden, Dordrecht, Rotterdam, Breda, Goes, Den Bosch, Eindhoven, Tilburg, Heerlen, Roermond en Venlo.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 3 prijsopgaveformulier tarieventool + bijlage H Dossier Financiële afspraken

Vraag:

Uit het Dossier Financiële Afspraken (DFA) en de Tarieven Tool (o.a. Demo Tarieven Tool, p. 8, 12) blijkt dat de UWV bij de berekening van het uurtarief een vast bedrag hanteert voor financieel gemaakte Aanvullende Arbeidsvoorwaarden (AAV), bestaande uit de Eindejaarsuitkering (8,33%) en de Internetvergoeding (0,08% - totaal 8,41% in de demo).

De Tarieven Tool lijkt geen separate mogelijkheid te bieden voor overige verplichte looncomponenten. Dit kan een discrepantie veroorzaken tussen de tariefberekeningen en onze wettelijke verplichtingen.

Vraag 1) De vraag rijst of er nog andere arbeidsvoorwaarden zijn die niet in deze 8,41% zijn verdisconteerd?

Vraag 2) Zo ja, op welke exacte wijze dient een Opdrachtnemer om te gaan met andere aanvullende arbeidsvoorwaarden die op grond van de cao of de geldende inlenersbeloning van toepassing kunnen zijn, maar niet expliciet zijn opgenomen in de DFA en/of de Tarieven Tool?

Vraag 3) Dienen deze (afwijkende) AAV (financieel of in natura) te worden meegenomen in de Uurtariefberekening en zo ja, op welke plaats in het Invulblad van de Tarieven Tool?

Vraag 4) Indien deze AAV niet in de Tarieven Tool mogen worden verwerkt, hoe wordt dan de volledige toepassing van de wettelijk verplichte inlenersbeloning geborgd en afgerekend?

Antwoord:

Ten tijde van de publicatie van de Aanbesteding waren een aantal onderdelen van de TarievenTool nog niet volledig uitgewerkt of bekend. En hoewel er ook tijdens de publicatie van deze Nota van Inlichtingen nog geen volledige bekendheid is inzake de sociale premies en/of pensioenfranchises, is een aangepaste Bijlage M Demo van de TarievenTool aan deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.

De internetvergoeding waarnaar u verwijst, is inmiddels uit de AAV gehaald aangezien deze vergoeding niet gerelateerd kan worden aan de arbeidsduur. Iedere Flexkracht heeft recht op deze vergoeding per maand, ongeacht het aantal uren dat de Flexkracht werkt. Enige voorwaarde is daarin dat de Flexkracht in de betreffende maand minimaal één (1) uur heeft gewerkt.

1. Nee, behoudens de 8,33% eindejaarsuitkering is er geen sprake van directe aanvullende arbeidsvoorwaarden.
2. Indien er andere arbeidsvoorwaarden van toepassing zouden zijn voor de individuele Flexkracht, dan zal dit separaat worden berekend (zoals ook toegelicht met betrekking tot de internetvergoeding).
3. Zoals bij punt 2 aangegeven, als er sprake is van een afwijkende AAV dan wordt dit, mits van toepassing uiteraard, toegevoegd. Indien Flexkrachten gebruikmaken van de opleidingsmogelijkheden, loopbaanbegeleiding, et cetera van Opdrachtgever, dan wordt dit niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht.
4. Opdrachtgever eist een uniforme gelijkwaardige beloning voor de Flexkrachten conform de cao voor uitzendkrachten per 1-1-2026 en volgt derhalve niet alleen de inlenersbeloning, maar het volledige arbeidsvoorwaardenpakket van Opdrachtgever. Hiervoor heeft Opdrachtgever op voorhand de standaard uitvraag gelijkwaardig belonen zoals gepubliceerd op de website wijzerbelonen.nl ingevuld. Deze standaard uitvraag stellen wij als Bijlage P separaat bij deze Nota van Inlichtingen 1 ter

beschikking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage B CAO

Vraag:

Op basis van de cao art 6.3 hebben medewerkers recht op een thuiswerkvergoeding van 3 euro per dag. Kunnen wij de kosten van de thuiswerkvergoeding aan u factureren indien deze van toepassing is?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage M Demo tarieventool + Bijlage B CAO

Vraag:

uit de Cao art 6.3 blijkt dat medewerkers recht hebben op een maandelijkse

internetvergoeding van 30 euro netto. in de tarieventool is de internetvergoeding verdisconteerd in een percentage van het loon. Als gevolg van deze werkwijze zullen flexwerkers die parttime werken geen 30 euro per maand ontvangen, maar slechts een deel ervan. Naar de mening van inschrijver is dit onjuist en heeft iedereen recht op 30 euro netto per maand, ongeacht de arbeidsomvang. Kunt u dit bevestigen en aanpassen in de tool?

Antwoord:

Uw aanname en bevinding is correct. Derhalve is deze vergoeding ook uit de berekening van de TarievenTool gehaald. Zie verder het antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage M Demo tarieventool + Bijlage B CAO

Vraag:

In de cao art 10.4 staat een pensioenpremie van 22,7% waarvan 2/3 voor de werkgever is en dat op 0,9% van de pensioenpremie de premieverdeling niet van toepassing is. In de tarieventool op pag 6 staat een werkgeverspremie voor het pensioen van 16,30%. Kunt u aangeven hoe dit percentage is berekend?

Antwoord:

Hierbij het verschil van de 2 genoemde termen: pensioenpremie (premieafpraak) en werkgeverspremie. De premieafpraak in de cao van UWV is een percentage van de loonsom en de werknemersbijdrage een percentage van de pensioengrondslag.

De premieafpraak in de cao van UWV is een maximale totale premie van 22,7% van de loonsom. De werkgeversbijdrage in 2025 is 16,3% van de pensioengrondslag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.6

Vraag:

In eis 2.6 geeft u aan dat de kosten voor het up-to-date houden van het opleidingsniveau en van certificaten met een beperkte geldigheidsduur voor rekening van opdrachtnemer zijn.

- a) Kunt u aangeven om welke certificaten het gaat en wat hiervan de geldigheidsduur is?
- b) Aangezien het kosten betreft die direct toewijsbaar zijn aan de flexkrachten, dienen deze kosten ons inziens deel uit te maken van het tarief. Kunt u hiervoor een reservering toevoegen in de tarieventool? Zo nee, graag uw toelichting waarom niet

Antwoord:

- a) Dit betreft de BIG-registratie van sociaal medisch verpleegkundigen.
- b) De kosten voor de verlenging van een BIG-registratie bedragen € 85,-, deze is dan voor 5 jaar geldig. Gezien de beperkte inzet van sociaal medisch verpleegkundigen en de kans dat de kosten voor gaan komen, is het toevoegen van een reservering in de TarievenTool niet van toepassing.

Ten tijde van de publicatie van deze Aanbesteding was de volledige uitwerking van arbeidsvoorwaarden volgend uit de cao voor uitzendkrachten nog niet geheel verwerkt. Inmiddels is bepaald door Opdrachtgever dat er geen reservering nodig is voor duurzaam werken en leven (waar opleidingen onder vallen) aangezien Flexkrachten volledig gebruik kunnen maken van het opleidingsaanbod van Opdrachtgever. De in deze eis bedoelde certificaten en het beschreven opleidingsniveau vallen hier uiteraard ook onder. Met een certificaat met beperkte geldigheidsduur worden certificaten bedoeld die voor een bepaalde tijd geldig zijn (als voorbeeld geldt hier het BHV of EHBO-certificaat). Eis 2.6 zal worden herschreven als volgt: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Flexkracht beschikt over het juiste gevraagde werk- en denkniveau, de competenties en de certificaten, en indien van toepassing de juiste opleiding(en), zoals geëist door

Opdrachtgever. De Flexkracht kan conform het opleidingsbeleid van Opdrachtgever voor rekening van Opdrachtgever het opleidingsniveau en de certificaten met een beperkte geldigheidsduur up to date houden (met uitzondering van het BIG-certificaat).

Separaat de aangepaste Bijlage A Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage B CAO

Vraag:

In de CAO van UWV staat in hoofdstuk 8 beschreven wat er binnen UWV gedaan wordt aan duurzame inzetbaarheid en welke faciliteiten u daarvoor beschikbaar stelt aan uw vaste medewerkers. Wij hebben voor onze flexkrachten ook een pakket tbv duurzame inzetbaarheid, op welke wijze kunnen wij dit opnemen in het tarief?

Antwoord:

De faciliteiten (zoals in de cao van UWV staat beschreven in hoofdstuk 8) die Opdrachtgever beschikbaar stelt aan haar vaste medewerkers ten aanzien van duurzame inzetbaarheid zullen ook integraal gelden voor de Flexkrachten. Daarmee creëert Opdrachtgever, in lijn met de gelijkwaardigheid zoals benoemd in de cao voor uitzendkrachten, volledige gelijkheid in deze arbeidsvoorwaarden. Derhalve ziet Opdrachtgever geen reden om dit separaat op te nemen in het tarief van Opdrachtnemer en is hier geen ruimte voor opgenomen in het invulblad van de TarievenTool. Zie tevens het antwoord op vraag 185.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage M Demo tarieventool

Vraag:

In de DEMO tarieventool een een min bepaling en max bepaling opgenomen.

a) kunt u bevestigen dat de getallen in dit deel van de tool gebruikt zijn om het minimale tarief en het maximale tarief te bepalen?

b) kunt u bevestigen dat de getallen zoals bijvoorbeeld het aantal ziektedagen dat is voorgevuld in de max bepaling niet het maximaal aantal ziektedagen is dat ingevuld mag worden?

Antwoord:

a) Ja, dat is correct.

b) Ja, dit bevestigt Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.3

Vraag:

Op pagina 25 van het beschrijvend document staat 'Bij het bepalen van de score van het Sub-Gunningscriterium prijs is de ondergrens TCO € 37,50 exclusief btw, en is de bovengrens TCO € 46,15 exclusief btw. Als de TCO € 37,50 exclusief btw of lager is (ondergrens TCO), behaalt Inschrijver tweehonderd (200) punten. Als de TCO € 46,15 exclusief btw of hoger is

(bovengrens TCO), behaalt Inschrijver nul (0) punten.'

Deze onder- en bovengrens van de tarieven wijkt iets af van het minimale en maximale tarief zoals berekend in bijlage M Demo Tarieventool. Daar wordt gerekend met een minimum tarief van € 37,47 en een maximum tarief van € 46,17. Kunt u aangeven welk minimum en maximum tarief van toepassing is en de betreffende bijlage(n) daarop aanpassen?

Antwoord:

Helaas waren de ondergrens en de bovengrens van het gewogen gemiddeld Uurtarief van Inschrijver (hierna: TCO) in paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document niet gelijk aan de berekende minimale en maximale TCO in Bijlage M Demo TarievenTool. Daarnaast zijn de minimale TCO en de maximale TCO in deze Bijlage M veranderd door wijzigingen naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen 1. UWV heeft de ondergrens van de TCO (nu: € 37,34) en de bovengrens van de TCO (nu: € 45,56), inclusief het daarbij behorende rekenvoorbeeld, in paragraaf 5.3 in het Beschrijvend document aangepast.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1, en de aangepaste Bijlage M Demo TarievenTool.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.9

Vraag:

In de eis 2.9 beschrijft u, Daarnaast overlegt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever (de inhurende manager danwel de contactpersoon van de aanvraag) vóór de start van de eerste werkdag van de betreffende Flexkracht de door deze Flexkracht ondertekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage K) en de door deze Flexkracht ondertekende gedragscode (Bijlage J). Graag venemen we of het afdoende is om deze beide documenten in het dossier van de flexkracht op te nemen en net als bij de VOG deze op verzoek van de

opdrachtgever in te zien?

Antwoord:

Nee, dat is niet afdoende. Zie verder het antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.22

Vraag:

Als gevolg van de WAB en sinds 1 augustus 2022 ook als gevolg van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden hebben oproepkrachten maar ook andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden naast gewerkte uren recht op vergoeding van ingetrokken of gewijzigde uren binnen 4 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden. Bent u zich hiervan bewust? Kunt u bevestigen dat in het geval van oproepkrachten en andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden, ingetrokken en gewijzigde uren binnen 4 kalenderdagen voor aanvang van de dienst doorbelast kunnen worden aan opdrachtgever?

Antwoord:

De uren van Flexkrachten die door handelen of nalaten van UWV op basis van de WAB of andere wettelijke bepalingen voor vergoeding in aanmerking komen, vallen onder de gewerkte uren in de zin van Eis 2.22 Programma van Eisen (zie ook Eis 1.5).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

54

Onderwerp:

Bijlage D AIV Diensten, artikel 29 lid 3

Vraag:

In navolging van onze vraag over AIV Artikel 29 lid 1 en 2 (fatale termijnen), richt deze vraag zich op artikel 29 lid 3.

Dit artikellid stelt expliciet dat een boete voor termijnoverschrijding "niet in mindering wordt gebracht op (eventueel) verschuldigde schadevergoeding".

Net als bij de boetebepaling in artikel 25, is dit een directe afwijking van het wettelijk stelsel (art. 6:92 BW). Het stapelen van een boete (als straf voor vertraging) bovenop een volledige, separate schadevergoeding (voor de gevolgen van diezelfde vertraging) leidt feitelijk tot een dubbele bestraffing voor dezelfde tekortkoming.

Kunt u toezeggen deze bepaling in lijn te brengen met de gangbare wettelijke systematiek, en te bevestigen dat een eventueel verbeurde boete (uit art. 29.2) wel in mindering wordt gebracht op een eventuele, daaruit voortvloeiende schadevergoeding?

Zo nee, kunt u motiveren waarom het volgens u proportioneel is om op dit punt af te wijken van de wettelijke regeling en een dubbele sanctie voor dezelfde gebeurtenis te hanteren?

Antwoord:

UWV is niet bereid om mee te gaan in uw voorstel. Artikel 6:92 BW is slechts van regelend recht, waardoor afwijking is toegestaan. Tevens is UWV van mening dat schadevergoeding nooit heeft te gelden als sanctie of bestraffing, waardoor ook geen sprake kan zijn van de door u genoemde 'dubbele bestraffing' of 'dubbele sanctie'. Als publieke dienstverlener is continuïteit van onze dienstverlening voor onze, veelal kwetsbare, cliënten van het hoogste belang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage D AIV Diensten, artikel 25 lid 6

Vraag:

Het stapelen van een boete bovenop een volledige schadevergoeding is zeer ongebruikelijk en wijkt direct af van het wettelijk stelsel (art. 6:92 BW), waarin een boete juist in de plaats treedt van, of ten minste in mindering wordt gebracht op, de schadevergoeding.

Bent u bereid deze bepaling in lijn te brengen met de wettelijke regeling en te bevestigen dat een eventueel verbeurde boete in mindering wordt gebracht op een eventuele, daaruit voortvloeiende schadevergoeding?

Indien u daartoe niet bereid bent, bent u dan bereid om het recht op aanvullende schadevergoeding (bovenop de boete) te laten vervallen en te bepalen dat de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schending van geheimhouding is gemaximeerd tot het bedrag van de in artikel 25 lid 6 genoemde boete?

Zo nee, kunt u uitvoerig motiveren waarom u het noodzakelijk en proportioneel acht om op dit punt af te wijken van de wettelijke regeling?

Antwoord:

UWV herhaalt dat artikel 6:92 BW van regelend recht is. Tevens betwijfelt UWV ook dat de regeling 'zeer ongebruikelijk' zou zijn. Als publieke dienstverlener hecht UWV zeer aan de geheimhoudingsverplichting voor onze opdrachtnemers. We zijn dan ook niet bereid het artikellid wat dit betreft aan te passen. Overigens is dit artikellid wel aangepast qua hoogte van de bedragen, zie hiervoor het antwoord op vraag 18.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Bijlage D AIV Diensten, artikel 25 lid 6

Vraag:

Hier wordt een boete gesteld op de overtreding van de verplichtingen die zijn vastgelegd in lid 1 tot en met 5 van artikel 25. UWV is gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete per overtreding ter grootte van 10% van de Vergoeding doch ten minste vijftienduizend euro, maar wordt verder niet gemaximeerd per jaar. Het is voor Inschrijver als beursgenoteerde onderneming en op grond van de Corporate Governance Code in het kader van risicobeheersing niet toegestaan om ongelimiteerde boetebepalingen te accepteren.

Vraag: Kunt u instemmen met het maximeren van te verbeuren boetes tot een totaal van €50.000,- per jaar of een ander te bepalen bedrag?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 18.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Beschrijvend document 5.2 tabel 6

Vraag:

In het beoordelingskader geeft u het volgende aan om een 10 te kunnen scoren 'de beschrijving en onderbouwing (uitwerking van de bullets) sluit uitstekend aan bij de doelstelling' kunt u aangeven voor alle drie de subgunninscriteria afzonderlijk aan welke doelstelling u hier refereert? Dit is naar inzien van de inschrijver niet duidelijk op te maken uit de

subgunningscriteria zelf. Tevens geeft u aan dat de elementen uit het beoordelingskader per subgunningscriterium voor het behalen van een 10 uitstekend ingevuld moeten worden. In het beoordelingskader geeft u bij subgunningscriterium 2 des te meer risico beperkt wordt des te hoger de waardering en bij subgunningscriterium 3 des te meer het verzuimpercentage wordt beperkt des te hoger de waardering; u lijkt bij dit beoordelingskader een kwantitatieve beoordeling te doen in plaats van een kwalitatieve. Kunt u per subgunningscriterium aangeven hoe u dit gaat beoordelen en gaat borgen dat deze kwalitatief ipv kwantitatief worden beoordeeld?

Antwoord:

a) uitgeschreven luiden de doelstellingen als volgt (deze worden toegevoegd aan paragraaf 4.2.1 van het Beschrijvend document):

voor Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1: voldoende Flexkrachten gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst voor zowel de functie uitkeringsconsulent A als de functie klantadviseur A als voor de overige functies;

voor Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2: het zo effectief en efficiënt mogelijk beperken van het risico van vroegtijdige uitstroom van Flexkrachten werkzaam als uitkeringsconsulent A of klantadviseur A;

voor Sub-Gunningscriterium kwaliteit 3: het zo effectief en efficiënt mogelijk beperken van het verzuimpercentage van de Flexkrachten van Opdrachtnemer. De tekst 'De doelstelling van UWV is, hiermee rekening houdend, een zo laag mogelijk verzuimpercentage.' is hiermee komen te vervallen.

b) voor Sub-Gunningscriteria kwaliteit 2 en 3 is UWV niet op zoek naar een percentage of een getal. Wij vragen bij deze Sub-Gunningscriteria kwaliteit 2 en 3 naar een beschrijving en onderbouwing van activiteiten. De bullets bij 'Beschrijf en onderbouw' geven naar ons oordeel duidelijk aan wat Inschrijver dient te beschrijven en onderbouwen. Het daaronder staande beoordelingskader geeft naar ons oordeel duidelijk aan hoe de beoordeling gaat plaatsvinden.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:
Kunt u aangeven wat u exact bedoelt met inzetbaarheid bij subgunninscriterium 2?

Antwoord:
De mate waarin een medewerker beschikbaar en in staat is om zijn of haar taken uit te voeren, zonder belemmeringen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:
Kunt u aangeven wat de uitstroomredenen zijn voor klantadviseur A voor de opleiding?

Antwoord:
Zoals vermeld in paragraaf 4.2.1 van het Beschrijvend document, zijn de meest voorkomende redenen voor afscheid op initiatief van Opdrachtgever kwaliteit, houding & gedrag en inzetbaarheid.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

In de tweede bullet bij subgunningscriterium 3 waarin u het volgende vraagt: 'hoe deze activiteiten daadwerkelijk gaan bijdragen om het verzuimpercentage van uw Flexkrachten zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken' is de inschrijver benieuwd hoe u dit kwalitatief gaat beoordelen, opdrachtgever lijkt hier een kwantitatieve uitvraag te doen? Kunt u dit specificeren?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 57.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

In subgunningscriterium 3 vraagt u het volgende uit; 'hoe deze activiteiten daadwerkelijk gaan bijdragen om het verzuimpercentage van uw Flexkrachten zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken' ; het is inschrijver niet duidelijk wat opdrachtgever in de uitwerking hiervan exact wenst terug te zien? graag uw uitgebreide toelichting?

Antwoord:

De eerste bullet van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 3 vraagt om een beschrijving en onderbouwing van 'welke activiteiten u onderneemt om het verzuimpercentage van uw Flexkrachten zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken'. De tweede bullet 'hoe deze activiteiten daadwerkelijk gaan bijdragen om het verzuimpercentage van uw Flexkrachten zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken' probeert een beschrijving en onderbouwing van Inschrijver te krijgen waarom, op welke manier, de door Inschrijver in de eerste bullet genoemde activiteiten daadwerkelijk effectief en efficiënt gaan bijdragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

In de tweede bullet bij subgunningscriterium 2 waarin u het volgende vraagt: 'hoe deze activiteiten daadwerkelijk gaan bijdragen om het risico van vroegtijdige uitstroom van Flexkrachten werkzaam in beide bovengenoemde functies zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken' is de inschrijver benieuwd hoe u dit gaat beoordelen, opdrachtgever lijkt hier een kwantitatieve uitvraag te doen? Kunt u dit specificeren?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 57.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

In subgunningscriterium 2 vraagt u het volgende uit; hoe deze activiteiten daadwerkelijk gaan bijdragen om het risico van vroegtijdige uitstroom van Flexkrachten werkzaam in beide bovengenoemde functies zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken. het is inschrijver niet duidelijk wat opdrachtgever in de uitwerking hiervan exact wenst terug te zien? graag uw uitgebreide toelichting?

Antwoord:

De eerste bullet van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2 vraagt om een beschrijving en onderbouwing van 'welke activiteiten u gaat ondernemen om het risico van vroegtijdige uitstroom van Flexkrachten werkzaam in beide bovengenoemde functies zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken' De tweede bullet 'hoe deze activiteiten daadwerkelijk gaan bijdragen om het risico van vroegtijdige uitstroom van Flexkrachten werkzaam in beide bovengenoemde functies zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken' probeert een beschrijving en onderbouwing van Inschrijver te krijgen waarom, op welke manier, de door Inschrijver in de eerste bullet genoemde activiteiten daadwerkelijk effectief en efficiënt gaan bijdragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
beschrijvend document, 4.2.1

Vraag:

Kunt u zoals u benoemd in subgunningscriterium 2 benoemen wat UWV verstaat onder vroegtijdige uitstroom? Wanneer is hier sprake van. Graag uw toelichting

Antwoord:

In Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2, na de zinsnede '...als we gaandeweg vroegtijdig afscheid van elkaar nemen.' in de zin 'Dat wil zeggen voor, tijdens of net na de opleiding.' hebben wij achter net na '(binnen drie (3) maanden na voltooiën van)' toegevoegd.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.1

Vraag:

U geeft aan dat er tenminste 4 personen in de beoordelingscommissie zitten. Kunt u aangeven hoeveel mensen er in totaal in de beoordelingscommissie zitten en welke functionarissen dit betreffen? Graag uw toelichting

Antwoord:

Nee, wij kunnen niet aangeven hoeveel personen er in totaal in de beoordelingscommissie zitten. Indien wij een aantal aangeven, en indien om welke omstandigheid dan ook (bijvoorbeeld ziekte of zeer) een ander aantal personen zou beoordelen, dan zou conform jurisprudentie de beoordeling ongeldig zijn. Het uitstellen van de beoordeling totdat het aangegeven aantal personen wel aanwezig is en beoordeelt, zou leiden tot vertraging in de Aanbesteding. Dit zijn risico's die UWV niet wil lopen. UWV wil het daarom laten bij de informatie die zij gegeven heeft in paragraaf 5.1 van het Beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 + 5.2

Vraag:

Bij het beoordelingskader van subgunningcriterium 1 geeft u aan dat hoe beter er ingespeeld wordt op de veranderende arbeidsmarkt hoe hoger de waardering. Kunt u aangeven ten aanzien van het beoordelingskader hoe u dit exact gaat meten en vervolgens beoordelen? We weten immers niet hoe de toekomstige arbeidsmarkt er exact uit gaat zien. Kunt u specificeren hoe u dit gaat beoordelen?

Antwoord:

Zoals reeds door ons vermeld in Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1: 'Hoe de arbeidsmarkt zich de komende jaren gaat ontwikkelen weet niemand echt zeker. UWV is op zoek naar Opdrachtnemers die goed weten in te spelen op de veranderende arbeidsmarkt.' Achter deze beide zinnen hebben wij de zin toegevoegd: 'Hierbij gaat UWV ervan uit de huidige trend zich voortzet en de arbeidsmarkt steeds krappere gaat worden.'

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1.

Ten aanzien van het beoordelingskader kunnen wij niet aangeven hoe wij dit exact gaan meten en beoordelen. Dit zou niet stroken met de insteek van deze Aanbesteding die uitgaat van Inschrijvers de ruimte bieden en niet voor te schrijven wat de aanbestedende dienst wil teruglezen. Het beoordelingskader per Sub-Gunningscriterium kwaliteit biedt hierin naar mening van UWV voldoende houvast.

Zie verder het antwoord op vraag 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.2 + bijlage a programma van eisen 2.22 + concept overeenkomst 7.2

Vraag:

Kunt u exact specificeren wat u bedoelt in paragraaf 4.2.2 met 'alle eventueel verdere bijkomende kosten moeten zijn inbegrepen' inschrijver zal hier een gedegen inschatting van moeten doen voor zijn prijsstelling. Graag uw uitgebreide toelichting?

Antwoord:

Om een goede en eerlijke vergelijking op het Sub-Gunningscriterium prijs tussen Inschrijvers mogelijk te maken, dienen alle kosten die van toepassing zouden kunnen zijn bij de uitvoering van de Opdracht in de tarieven van Inschrijver van het Sub-Gunningscriterium prijs te zijn verwerkt (uitzonderingen zoals door UWV aangegeven daargelaten). Aangezien elke Inschrijver zelf het beste inzicht zou moeten hebben in diens eigen kosten, is het aan elke Inschrijver zelf om daar een inschatting over te doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

Wat is de wens vanuit UWV m.b.t. de verblijfsduur per functie, te weten Uitkeringsconsulent A en Klantadviseur A?

Antwoord:

De wens van Opdrachtgever is om medewerkers zolang mogelijk te behouden binnen de functie, in ieder geval twee (2) jaar. Wanneer een medewerker toe is aan een nieuwe stap, is de wens deze medewerker te behouden binnen UWV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.15

Vraag:

Eis 2.15 zet enkele situaties uiteen met betrekking tot de aanvragen, te weten, reguliere, grote wervingen en opleidingsklas. Kunt u een termijn aangeven waarbinnen er vanuit de opdrachtgever een reactie in werkdagen komt op de voorgestelde kandidaten?

Antwoord:

Dit wordt verder uitgewerkt in de implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

70 Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

Voor het beantwoorden van subgunninscriterium 2 heeft inschrijver meer achtergrondinformatie nodig ten aanzien van vroegtijdige uitstroom. Wij zouden graag inzage willen in gedetailleerde uitstroomgegevens over de Flexkrachten in de functies Uitkeringsconsulent A en Klantadviseur A in de afgelopen twee kalenderjaren (2024 en 2025). Graag ontvangen wij de volgende informatie, uitgedrukt in aantallen en/of percentages: 1. Gemiddelde Verblijfsduur: Wat is de gemiddelde verblijfsduur (in weken /maanden) geweest voor Flexkrachten in beide functies na de start van hun werkzaamheden bij UWV? Graag deze data uitsplitsen per functie en per relevante locatie (KCC-locaties en locaties Den Haag, Rotterdam, Amsterdam). 2. Timing van Uitstroom: Wat is het percentage uitstroom dat plaatsvond tijdens de opleidingsfase versus na de opleidingsfase voor Flexkrachten in beide functies? 3. Redenen van Uitstroom (Flexkracht): Wanneer de uitstroom op initiatief van de Flexkracht plaatsvond (omdat de functie niet goed past): wat zijn de meest geconstateerde, kwalitatieve redenen hiervoor? (Denk aan: werkdruk, complexiteit opleiding, werksfeer, etc.) 4. Redenen van Uitstroom (UWV) per Locatie: Kunt u de uitstroom op initiatief van UWV (wegens kwaliteit, houding & gedrag, inzetbaarheid) uitsplitsen per locatie voor beide functies? (Dit om inzicht te krijgen in lokale kwaliteitsrisico's).

Antwoord:

Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

Kunt u de historische verzuimpercentages verstrekken voor de volgende

groepen over de laatste twee kalenderjaren (2024 en 2025): 1. Het gemiddelde verzuimpercentage van Flexkrachten werkzaam bij UWV (alle functies)? 2. Het gemiddelde verzuimpercentage van Flexkrachten specifiek in de functie Klantadviseur A? 3. Het gemiddelde verzuimpercentage van vaste medewerkers specifiek in de functie Klantadviseur A? Graag ook hier per locatie de gevraagde data.

Antwoord:

1. en 2. Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u.

3. Zie het antwoord op vraag 33. Echter, een uitsplitsing per locatie heeft Opdrachtgever niet beschikbaar, en kan deze dan ook niet met u delen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

Om een realistisch en haalbaar Plan van Aanpak te kunnen opstellen conform Sub-Gunningscriterium Kwaliteit 1, verzoeken wij om gedetailleerd inzicht in de personeelsopbouw en -behoefte voor de functies Klantadviseur A en Uitkeringsconsulent A: Huidige Bezetting per Locatie: Kunt u voor de meest recente peildatum de totale omvang van de werkafdeling (in FTE of aantallen) per locatie verstrekken voor zowel Klantadviseur A als Uitkeringsconsulent A? Gelieve deze omvang uit te splitsen in vaste medewerkers en flex medewerkers. 1. Voor Klantadviseur A, verzoeken wij om inzicht in de KCC-locaties (Almere, Breda, Goes, Groningen, Leeuwarden).2, Voor Uitkeringsconsulent A, verzoeken wij om inzicht in de locaties Rotterdam, Den Haag en Amsterdam, en de totale landelijke omvang.

Antwoord:

Een gedetailleerd inzicht in de personeelsbehoefte zoals vragensteller verzoekt, heeft Opdrachtgever niet. Zoals vermeld in de eerste zin van de

laatste alinea van 'Verwachte ontwikkelingen' in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document: 'De behoefte aan Flexkrachten (hoeveel, wanneer, welke functie, welke locatie, hoe lang) is voor UWV nauwelijks te voorspellen.'

Verder is Opdrachtgever van oordeel dat een gedetailleerd inzicht in de huidige personeelsopbouw zoals vragensteller verzoekt, van zeer beperkte waarde is voor de beantwoording door Inschrijver van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

Om de Opdrachtnemer in staat te stellen tijdig te werven en de kwalitatieve en kwantitatieve beschikbaarheid (subgunningscriterium 1) te garanderen, met name gezien de lange opleidings- en inwerktijden: Wat is de minimale garantietermijn (uitgedrukt in weken) vóór de gewenste startdatum (of start van de opleidingsklas) waarop UWV de Opdrachtnemer de operationele forecast van de verwachte personeelsbehoefte zal verstrekken? Graag vernemen wij of UWV bereid is deze minimale garantietermijn vast te leggen in de Overeenkomst of Service Level Agreement (SLA, Bijlage I) om een haalbare planning mogelijk te maken. graag uw uitgebreide toelichting

Antwoord:

Opdrachtgever is voornemens per kwartaal een indicatieve forecast met de Raamcontractanten te delen. Deze forecast is richtinggevend, maar kan gedurende de periode worden aangepast op basis van de toenemende inzichten en behoeftes. Opdrachtgever en de Raamcontractanten zullen in de implementatieperiode een haalbare planning gezamenlijk bespreken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.15

Vraag:

Kunt u in het kader van Sub-Gunningscriterium Kwaliteit 1 de verwachte planning en volumes verstrekken voor de start van nieuwe opleidingsklassen voor Flexkrachten voor de functies Klantadviseur A en Uitkeringsconsulent A voor de periode van mei 2026 tot en met december 2026?

Antwoord:

Deze informatie heeft Opdrachtgever ten tijde van publicatie van deze Nota van Inlichtingen 1 nog niet beschikbaar, en kan deze dan ook niet met u delen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.2

Vraag:

Kunt u specificeren wat voor functies u als 'benodigde ervaring' beschouwt voor klantadviseurs of uitkeringsconsulenten in het kader van deze aanbesteding?

Antwoord:

Voor klantadviseurs A is dat in meerdere of mindere mate relevante ervaring in een klantgerichte functie.

Voor uitkeringsconsulent A zijn onder andere de volgende functies een goede basis als achtergrond: juridisch administratief medewerker, financieel administratief medewerker, medewerker burgerzaken, hypotheek acceptant, notarieel medewerker, verzekeringsacceptant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage D AIV Diensten, 15.7

Vraag:

U geeft aan dat UWV het recht heeft om het bedrag van de factuur te verminderen met de opeisbare bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan UWV. Opdrachtnemer merkt op dat het verrekenen van vorderingen met openstaande facturen kan zorgen voor een zware administratieve belasting voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever, en dat dit onoverzichtelijke situaties met zich meebrengt. Opdrachtnemer maakt binnen haar organisatie daarom duidelijk onderscheid tussen de crediteuren- en debiteurenadministratie om dit te voorkomen.

Bent u bereid dit artikel aan te passen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.18

Vraag:

In eis 2.18 vermeldt u het gebruik van een digitale urenregistratie waarin op medewerkersniveau declaraties goedgekeurd kunnen worden. Wij hanteren een portal waarbij u declaraties van inhuurkrachten op elk gewenst moment van uw computer of smartphone kunt controleren, afwijzen of met terugwerkende kracht aan kunt passen. Gaat u akkoord met deze wijze van uren controleren?

Antwoord:

Wij gaan akkoord met het digitale urenregistratiesysteem van de Opdrachtnemer waarbij Opdrachtgever uren kan inzien, afkeuren en corrigeren. Opdrachtgever dient zowel de goedgekeurde als de afgekeurde declaraties ten minste één (1) jaar en één (1) Werkdag te kunnen terugzien. Het corrigeren van uren dient altijd in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te gebeuren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.29

Vraag:

Indien de flexkracht uitstroomt binnen 2 maanden, dan moet de opdrachtnemer de marge over de reeds gefactureerde uren crediteren. Inschrijver acht dit zeer onwenselijk en buiten proportioneel. Immers, de

opdrachtnemer heeft inspanningen verricht op de flexkracht te werven en te selecteren, administratie verricht rondom de plaatsing en dus ook kosten gemaakt. Bij vroegtijdige uitstroom kunnen deze kosten niet worden terugverdiend, laat staan dat de marge volledig gecrediteerd dient te worden. Vroegtijdige uitstroom is ook niet in het belang van opdrachtnemer en wij zullen ons tot het uiterste inspannen, zover binnen onze invloed, om dit te voorkomen. Wij zijn van mening dat de eis een stap te ver gaat en verzoeken u met klem deze eis te laten vervallen. bent u hiertoe bereid? Zo nee, graag uw toelichting

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage I SLA, 5.1/ 5.2 / 5.3

Vraag:

Deze kpi's gaan over verzuim. U geeft aan dat een score hoger dan de norm = groen. Zou dit niet andersom moeten zijn? Het lijkt opdrachtnemer niet logisch dat een verzuimpercentage boven de norm leidt tot een groene score. Graag uw toelichting hierop.

Antwoord:

Dit zou inderdaad andersom moeten zijn. KPI 5.1, 5.2 en 5.3 in paragraaf 4.1.2 in Bijlage I SLA zijn aangepast.

Separaat de aangepaste SLA v1.01.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

beschrijvend document, 5.3

Vraag:

De bepalingen inzake de TarievenTool, meer specifiek de combinatie van lid (c), (d) en (e), zijn voor inschrijvers onredelijk bezwarend.

Lid (c) exonereert de aanbestedende dienst voor de juistheid van de tool, terwijl lid (d) de inschrijver verplicht UWV (en de leverancier van de tool) te vrijwaren voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van deze tool. Dit betekent dat het volledige risico van eventuele calculatiefouten in het door UWV voorgeschreven model (bijvoorbeeld fouten in de complexe berekening van de inlenersbeloning) eenzijdig bij de inschrijver wordt gelegd.

Indien de tool een fout bevat, is inschrijver niet alleen zelf aansprakelijk, maar moet hij op grond van deze bepaling ook de aanbestedende dienst vrijwaren voor een fout in een door de aanbestedende dienst zelf verstrekt model. Dit is onevenredig. De partij die de calculatiemethode dwingend voorschrijft, dient in te staan voor de juistheid van die methode. De meldplicht in lid (e) is in dit licht eveneens onredelijk, daar inschrijver geen volledige inzage heeft in de werking van de tool.

Wij verzoeken de aanbestedende dienst om de verplichting tot vrijwaring in lid (d) en de meldplicht in lid (e) te laten vervallen.

Is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. Zoals in lid a gesteld, is de TarievenTool uitsluitend bedoeld als hulpmiddel voor het maken van prijsafspraken in het kader van de Overeenkomst tussen Inschrijver /Opdrachtnemer en Opdrachtgever alsook het bepalen van de inschrijfprijs van Inschrijver/Opdrachtnemer. Daarnaast is beschreven in lid b dat de TarievenTool is nadrukkelijk niet bedoeld is voor het maken van loonberekeningen tussen Inschrijver/Opdrachtnemer en haar werknemers en /of het maken van prijsafspraken tussen Inschrijver/Opdrachtnemer en door

haar ingeschakelde derde partijen.

De vrijwaring van Opdrachtnemer ziet dan ook op bovenstaande.

Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te vrijwaren voor alle aanspraken van derden als gevolg van toerekenbare tekortkomingen in relatie tot het onjuist gebruik (zijnde het gebruiken van de TarievenTool voor het maken van loonberekeningen of het maken van prijsafspraken tussen Opdrachtnemer en ingeschakelde derde partijen).

Daarnaast is het in het belang voor zowel Opdrachtgever als voor Opdrachtnemer dat Opdrachtnemer een geconstateerde fout in de TarievenTool terstond meldt bij Opdrachtgever teneinde de fout te kunnen herstellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage E Concept Overeenkomst Flexkrachten 20 okt 2025, artikel 8.3 t/m 8.4

Vraag:

Inschrijver is NEN 4400 gecertificeerd en lid van de ABU. In het kader van deze normeringen wordt inschrijver gecontroleerd op de in deze artikelen genoemde juistheid van salarisafrekeningen en onkostenvergoedingen, personeelsadministratie, loonboekhouding en afdrachten aan de Belastingdienst. Kunt u deze artikelen laten vervallen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De NEN 4400 certificering en het lidmaatschap van de ABU zijn voor UWV welzeker van belang. Echter, de controles in het kader van deze normeringen zullen naar alle waarschijnlijkheid een steekproef over een grotere populatie dan alleen UWV betreffen. Voor UWV is het van belang dat zij middels artikel 8.3 en 8.4 van de Overeenkomst de mogelijkheid heeft om specifiek voor de door Opdrachtnemer aan haar ter beschikking gestelde Flexkrachten, deze inzages te laten uitvoeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage E Concept Overeenkomst Flexkrachten 20 okt 2025, artikel 8.2

Vraag:

Inschrijver is ISO 27001 (informatiebeveiliging), ISO 27701 (privacy beveiliging) gecertificeerd en voldoet aan de NIS2 richtlijn en BIO norm. Kunt u dit artikel in dat licht laten vervallen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, zie het antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage E Concept Overeenkomst Flexkrachten 20 okt 2025, Artikel 8.1

Vraag:

Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming besteden wij veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijvoorbeeld in de vorm van periodieke

audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor. De opdrachtgever kan in goed overleg inzage krijgen in deze rapportages. In de (interne) auditwereld is dit een gangbare praktijk. Daarnaast zijn wij onderhevig aan stringente wet- en regelgeving (o.a. wet op privacy). Wij verzoeken u daarom deze clausule te verwijderen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 3.2 en 3.4

Vraag:

U geeft onder 3.2 aan dat opdrachtnemer de migratie z.s.m. doch uiterlijk binnen 6 maanden na ingangsdatum overeenkomst dient af te ronden. Onder 3.4 benoemt u een maximale periode van 3 maanden voor de uitvoering. Kunt u uitleggen waarom deze termijnen verschillen?

Antwoord:

De zes (6) maanden hebben betrekking op het totale proces vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst. De drie (3) maanden hebben betrekking op een individueel proces tussen Flexkracht en Opdrachtnemer vanaf het moment dat een kandidaat een keuze heeft gemaakt voor deze Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Bijlage E concept overeenkomst Flexkrachten 20 okt 2025, 4.2

Vraag:

U geef aan dat de Loonkostenfactoren eenmaal per jaar (per 1 januari) gewijzigd kunnen worden. Inschrijver erkent dat de meeste wijzigingen per 1 januari ingaan, Echter, indien er gedurende het jaar een wijziging is in de algemeen geldende sociaal wettelijke percentages, die onderdeel uitmaken van de Loonkostenfactoren, als direct gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot sociale- en fiscale wetgeving, gaan wij ervan uit dat de loonkostenfactoren op dat moment ook aangepast zullen worden. Klopt onze aanname? Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Vragensteller verwijst naar Bijlage E Concept Overeenkomst. Echter, bij de beantwoording is UWV uitgegaan van paragraaf 4.2 in Bijlage H DFA.

UWV vervangt in paragraaf 4.2 van Bijlage H DFA onder de kop 'Loonkostenfactoren', de tekst 'eenmaal per jaar (per 1 januari) gewijzigd, indien', door de woorden 'gewijzigd zodra'.

Separaat de aangepaste Bijlage H DFA v0.91.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Bijlage 3 prijsopgaveformulier tarieventool

Vraag:

Kan Inschrijver aannemen dat het "Prijsinvulblad Tarieventool" niet ondertekend hoeft te worden? Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Zoals vermeld in paragraaf 7.3 van het Beschrijvend document ('Formele eisen aan de Inschrijving'): 'ingevulde Bijlage 3 Prijsopgaveformulier TarievenTool' dient deze Bijlage 3 wel ingevuld te worden, maar hoeft deze niet ondertekend te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 + programma van eisen 2.15

Vraag:

Kunt u aangeven en specificeren voor de functie van klantadviseur A voor hoeveel uren per week de opleiding (minimaal) bedraagt?

Antwoord:

De opleiding voor de functie van klantadviseur A bedraagt op dit moment 30 (dertig) uren per week.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

In de context van het Subgunningscriterium Kwaliteit 1 (Veranderende arbeidsmarkt) wordt bij bullet 3 de 'overige functies' benoemd. Kunt u exact specificeren welke functies u bedoelt met de aanduiding 'overige functies'? En gaat het dan om landelijke functies of voor een specifieke locatie? Wij verzoeken u dringend deze overige functies zo beperkt mogelijk te houden, zodat de antwoordruimte voor de kwalitatieve uitwerking maximaal benut kan worden. Graag uw uitgebreide toelichting

Antwoord:

Overige functies betreffen alle functies anders dan klantadviseur en uitkeringsconsulent, binnen UWV-salarisschaal 1 tot en met 7 (met uitzondering van de functies genoemd in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document onder 'Wat maakt geen onderdeel uit van de Opdracht?'). Waarbij de functies met de functieprofielen in Bijlage C3, C4, C6, C7 het meest frequent werden uitgevraagd. Zie tabel 1 in paragraaf 2.1 in het Beschrijvend document voor bijbehorende aantallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
89

Onderwerp:
beschrijvend document 2.1 + Bijlage A programma van eisen 2.4

Vraag:

Inschrijver is benieuwd hoe opdrachtgever er aan de voorkant voor gaat zorgen dat de drie partijen evenredig in de gelegenheid worden gesteld om eveneel kandidaten ter werk te stellen bij opdrachtgever. Gaat de uitvraag op basis van een mini-competitie? En hoe ziet u dit in relatie tot de instroom van klassen; gaat u hier een verdeelsleutel hanteren? Inschrijver wenst dit

graag vooraf geborgd te zien ook omdat u aangeeft steeds meer direct zelf te gaan werven. Graag uw uitgebreide zienswijze en toelichting op de werkwijze die u hierin wenst te gaan hanteren?

Antwoord:

Opdrachtgever zet elke uitvraag uit bij alle Raamcontractanten, zoals vermeld in de beschrijving van de minicompetitie in paragraaf 8.1 van het Beschrijvend document. Per fte zal een standaard aantal cv's worden uitgevraagd. Hierbij zal het aantal uitgevraagde cv's verschillen per reguliere aanvraag, grote werving of opleidingsklas.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 + Bijlage I SLA 4.1.1

Vraag:

Inschrijver wenst graag meer informatie te ontvangen over de functie van klantadviseur A ook gezien de vragen die inschrijvers dienen uit te werken in kwaliteit en de KPI's die zij dienen na te streven binnen de voorhanden liggende opdracht. Kunt u met alle geïnteresseerde partijen de volgende informatie delen: 3. Kunt u aangeven hoeveel flexwerkers per locatie in de rol van klantadviseur A u heeft overgenomen gedurende de laatste 3 jaren

Antwoord:

Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 + Bijlage I SLA 4.1.1

Vraag:

Inschrijver wenst graag meer informatie te ontvangen over de functie van klantadviseur A ook gezien de vragen die inschrijvers dienen uit te werken in kwaliteit en de KPI's die zij dienen na te streven binnen de voorhanden liggende opdracht. Kunt u met alle geïnteresseerde partijen de volgende informatie delen: Wat is het verzuimpercentage van deze doelgroep over de afgelopen 3 jaren voor zowel vast als flex afzonderlijk? En kunt u het onderscheid maken tussen de verschillende locaties van de klantcontactcentra

Antwoord:

Zie voor verzuimpercentages van het UWV personeel het antwoord op vraag 33. Verzuimpercentages van de Flexkrachten, en een verdere uitsplitsing per locatie, heeft Opdrachtgever niet beschikbaar, en kan deze dan ook niet delen met u.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 + Bijlage I SLA 4.1.1

Vraag:

Inschrijver wenst graag meer informatie te ontvangen over de functie van klantadviseur A ook gezien de vragen die inschrijvers dienen uit te werken in kwaliteit en de KPI's die zij dienen na te streven binnen de voorhanden

liggende opdracht. Kunt u met alle geïnteresseerde partijen de volgende informatie delen: Hoeveel verloop is er binnen de functie van klantadviseur A gedurende de afgelopen 3 jaren? En kunt u daarin onderscheid maken tussen uw vaste personeel en flexpersoneel en in de verschillende locaties van de klantcontactcentra?

Antwoord:

Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.5

Vraag:

Kunt u aangeven welke testomgeving/ tool dit betreft?

Antwoord:

Onze huidige leverancier voor competentie- en vaardigheidstesten is Ixly. Dit kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 + programma van eisen 2.15

Vraag:

Kunt u ten aanzien van de uitvraag van klantadviseurs aangeven hoeveel klassen per jaar u uitvraagt en hoeveel klantadviseurs u dan uitvraagt, kunt u inzage geven in de afgelopen drie jaren? En is er in andere functies ook nog sprake van opleidingsklassen die u uitvraagt en welke functies betreft dit exact en kunt u inzage geven in de hoeveelheid hiervan in de afgelopen drie jaren?

Antwoord:

De opleidingsklassen zijn naast de klantadviseurs van toepassing op de uitkeringsconsulenten. Zie tabel 1 in paragraaf 2.1 in het Beschrijvend document voor de aantallen klantadviseurs en uitkeringsconsulenten in 2024. Een voorspelling over hoeveelheid opleidingsklassen kunnen wij u niet geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Beschrijvend document par 2.1 omschrijving van de opdracht blz. 7

Vraag:

Op welke locaties verwacht u dienstverlening vanuit de opdrachtnemers? M. a.w. op welke locaties zijn uitzendkrachten werkzaam?

Antwoord:

Oprachtgever is landelijk verspreid.

Voor een verdere specificatie per functie of locatie verwijzen wij u naar de eerste zin van de laatste alinea van 'Verwachte ontwikkelingen' in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document: 'De behoefte aan Flexkrachten (hoeveel, wanneer, welke functie, welke locatie, hoe lang) is voor UWV nauwelijks te

voorspellen.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Beschrijvend document par 2.1 omschrijving van de opdracht blz. 7

Vraag:

In hoeverre is hybride werken op locatie mogelijk vanuit het UWV en hoe wordt dit ingericht? Geldt dit voor alle locaties?

Antwoord:

In de opleidingsperiode wordt er volledig op kantoor gewerkt. Na de opleidingsperiode biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om hybride te werken: deels op kantoor en deels thuis. Voor alle locaties gelden dezelfde regels. Op dit moment loopt er een pilot om minimaal twee (2) dagen per week op kantoor te werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Beschrijvend document par 2.1 omschrijving van de opdracht blz. 7

Vraag:

Hoe verhouden zich de meest gevraagde functies zich tot de locaties? Graag ontvangen inschrijvers een overzicht van de meest gevraagde functies naar locatie inclusief ureninzet. Dit zodat inschrijver weet hoe zij haar dienstverlening moet inrichten.

Antwoord:

Voor de functie klantadviseur gelden de volgende locaties in de volgorde van meest tot minst ter beschikking gesteld in 2025: Groningen, Goes, Breda, Almere, Leeuwarden.

Voor de functie uitkeringsconsulent geldt dat ze door het gehele land worden ingezet. In 2025: in Groningen, Leeuwarden, Alkmaar, Almere, Zwolle, Hengelo, Utrecht, Breda, Eindhoven, Arnhem en Heerlen in aantallen van 1-3 per district. De grotere aantallen 10-15 in 2025 zitten in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag.

Voor een verdere specificatie per functie of locatie verwijzen wij u naar de eerste zin van de laatste alinea van 'Verwachte ontwikkelingen' in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document: 'De behoefte aan Flexkrachten (hoeveel, wanneer, welke functie, welke locatie, hoe lang) is voor UWV nauwelijks te voorspellen.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Beschrijvend document par 2.1 omschrijving van de opdracht blz. 7

Vraag:

Graag ontvangen inschrijvers van de afgelopen drie jaar, per jaar en per locatie de totale ureninzet? Dit zodat inschrijver weet hoe zij haar dienstverlening moet inrichten.

Antwoord:

In het Beschrijvend document in paragraaf 2.1 in tabel 1 staat een overzicht van Flexkrachten van onder andere een aantal van de meestgevraagde

functies die in 2024 nieuw ter beschikking is gesteld. Zie ook het antwoord op vraag 97. Dit overzicht is niet per locatie beschikbaar. Daarnaast kan de toekomstige inzet per locatie afwijken van de historische inzet per locatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Beschrijvend document par 2.1 blz 8

Vraag:

In hoeverre blijft het UWV vasthouden aan locaties waar de arbeidsmarkt zeer krap is voor het borgen van voldoende gekwalificeerde instroom in de nieuwe aanbesteding? Bijvoorbeeld locatie Goes? Deze weegt ook zwaar mee in de kerncompetentie geografische spreiding? Hoe kijkt u naar deze situatie?

Antwoord:

Opdrachtgever blijft vasthouden aan de huidige locaties. Daarnaast is de mogelijkheid niet uitgesloten dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst functies die nu op een bepaalde locatie worden ingezet, op een andere locatie worden ingezet. Ook is de mogelijkheid niet uitgesloten dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst bepaalde locaties worden gesloten, of nieuwe locaties worden geopend. Verder verwijzen wij u naar de eerste zin van de laatste alinea van 'Verwachte ontwikkelingen' in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document: 'De behoefte aan Flexkrachten (hoeveel, wanneer, welke functie, welke locatie, hoe lang) is voor UWV nauwelijks te voorspellen.'

Daarom zien wij nu geen reden om kerncompetentie 1 (Geschiktheidseis 5) in paragraaf 3.3 van het Beschrijvend document aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Beschrijvend document par 2.2 Opdracht, blz. 10

Vraag:

U beschrijft een afname in aantal ingezette flex kandidaten vanaf april 2022 tot april 2025 van bijna 50%. Is dat een trend waar we rekening mee moeten houden richting de toekomst? Zo ja wat is een geschat percentage voor de afname gezien vanaf april 2025 (442 flexkrachten).

Antwoord:

Zoals vermeld in het Beschrijvend document in paragraaf 2.1 onder de kop 'Verwachte ontwikkelingen' in de vierde (4e) alinea, is voor UWV nu nog onduidelijk in welke mate deze ontwikkeling zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst daadwerkelijk zal voortzetten.

Het aantal ingezette Flexkrachten perceel 1 en 2 (tabel 3 in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document) bedraagt op het peilmoment 13 november 2025 overigens 487. In de beschrijving van tabel 3 is april 2025 vervangen door november 2025.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Beschrijvend document par 3.3 Geschiktheidseisen, Kerncompetenties, blz.

13 en 14.

Vraag:

Is het toegestaan het UWV als referent op te geven?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Beschrijvend document par 3.3 Geschiktheidseisen, Kerncompetenties, blz. 13 en 14.

Vraag:

U geeft aan dat Inschrijver voor het voldoen aan kerncompetentie 1 dient aan te tonen dat Inschrijver in minimaal 7 provincies, waaronder de provincies Limburg en Zeeland, ervaring heeft met het werven, selecteren en ter beschikkingstellen van uitzendkrachten. Aangezien deze activiteiten zich niet beperken tot de grenzen van een provincie verzoekt Inschrijver of het aanvullend ook is toegestaan om deze ervaring aan te tonen binnen een straal van 40 km rondom de vestigingslocatie UWV. Kunt u hierin toestemmen?

Antwoord:

Nee, wij stemmen hierin niet toe. UWV heeft verspreid door heel Nederland locaties. Om de betreffende Geschiktheidseis 5 kerncompetentie 1 zo helder en eenduidig mogelijk te houden, heeft Opdrachtgever bewust gekozen voor provincies als criterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz. 18-19

Vraag:

U geeft aan dat de opleiding voor Uitkeringsconsulent 7 maanden duurt. Op welke locatie(s) wordt de opleiding gevolgd en/of gegeven? En worden de flexkrachten altijd op diezelfde locatie te werk gesteld?

Antwoord:

In paragraaf 4.2.1 is aangegeven dat de opleiding voor uitkeringsconsulent A ten minste zeven (7) maanden bedraagt. De opleiding start op al onze locaties waar uitkeringsconsulenten werkzaam zijn. Dit zijn nu: Groningen, Leeuwarden, Alkmaar, Amsterdam, Almere, Zwolle, Hengelo, Utrecht, Den Haag, Rotterdam, Breda, Eindhoven, Arnhem en Heerlen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz. 18-19

Vraag:

Wat zijn los van competenties en vaardigheden, de vereisten waaraan een uitzendkracht moet voldoen om te mogen starten aan de opleiding van Uitkeringsconsulent? Denk bijvoorbeeld aan opnemen van verlof,

beschikbaarheid, mogelijkheid vaste vrije dag, zelf/thuisstudie etc.?

Antwoord:

Minimaal 32 uur beschikbaarheid, vier volledige dagen, geen vaste vrije (parttime) dag, moet met openbaar vervoer/fiets of lopend naar kantoor kunnen komen (er is geen parkeerruimte voor werknemers). Tijdens het opleidingstraject 4 dagen per week minimaal voor 9.00 uur beginnen, geen vakantie in de eerste 3 maanden van de opleiding, geen vakanties langer dan 1 week in maand 4, 5 en 6 van de opleiding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz. 18-19

Vraag:

Welke meet/beoordelingsmomenten hanteert het UWV, eventueel met opdrachtnemer(s), tijdens het opleidingstraject? M.a.w. kan een uitzendkracht uitstromen als deze niet aan de tussentijdse beoordelingsmomenten voldoet?

Antwoord:

Een kandidaat kan op ieder moment uitstromen, hier zitten geen vaste momenten aan vast. Er zijn een x aantal beoordelingen per opleidingsgroep, maar mocht eerder of tussentijds blijken dat een kandidaat echt niet mee komt of op houding en gedrag niet de juiste dingen doet, dan kan dit tot uitstroom leiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz. 18-19

Vraag:

Op welke locaties/in welke plaatsen werken uitzendkrachten als Uitkeringsconsulent? En kunt u ook per locatie aangeven hoeveel uitzendkrachten daar in 2024 en 2025 (tot heden) werkzaam waren/zijn?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 103.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz. 18-19

Vraag:

Op welke locaties zijn doorgaans de meeste uitzendkrachten als Uitkeringsconsulent werkzaam?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 97.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz. 18-19

Vraag:

Hoe ziet qua tijdsduur en inspanning het inwerktraject vanuit het UWV voor een Sociaal Medisch verpleegkundige eruit? Kunt u hier een nadere toelichting op geven?

Antwoord:

Er wordt gestart met de opleiding tot sociaal medisch verpleegkundige en deze opleiding duurt tussen 6 en 12 maanden. Er wordt hierbij een ervaren sociaal medisch verpleegkundige aangewezen die als mentor fungeert. Gelijktijdig vindt het inwerken plaats. De duur en inspanning van dit alles hangt mede samen met de ervaring en opleidingsachtergrond van de te starten nieuwe medewerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz.

18-19

Vraag:

Naast Klantadviseur en Uitkeringsconsulent, welke van de meest gevraagde functies kennen nog meer een intensief (> 4 weken) opleidingstraject? Indien nog meer functies: hoe lang duren deze opleidingstrajecten gemiddeld? En vindt de opleiding altijd plaats op de locatie waar de uitzendkracht ook te werk wordt gesteld?

Antwoord:

Er zijn geen andere functies waar een opleidingstraject voor geldt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G1 Veranderende arbeidsmarkt, blz. 19

Vraag:

Wat zijn de voornaamste redenen waarom het UWV ervaart dat met name locaties Rotterdam, Amsterdam en Den Haag lastiger zijn in te vullen?

Antwoord:

De huidige ervaring is dat op de genoemde locaties in de omgeving veel concurrerende werkgevers zijn die eenzelfde soort functies aanbieden. De kandidaat heeft daar dus veel keuze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G2 Risico vroegtijdige uitstroom, blz. 19

Vraag:

U geeft drie redenen voor vroegtijdige uitstroom. Kunt u apart voor de functie Uitkeringsconsulent en Klantadviseur aangeven welke redenen de boventoon voeren?

Antwoord:

We kunnen de redenen voor vroegtijdige uitstroom voor de functies uitkeringsconsulent en klantadviseur niet apart aangeven. De drie genoemde redenen voor vroegtijdige uitstroom gelden voor beide functies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.1. Sub G2 Risico vroegtijdige uitstroom, blz. 19

Vraag:

Hoe ziet het opleidingstraject van Uitkeringsconsulent eruit?

Antwoord:

Dat verschilt per uit te voeren wet. De opleiding duurt tussen de 7 en 12 maanden. Deze wordt op kantoor gegeven en is alleen in het aantal contracturen. Je hoeft dus geen thuisstudie te doen. Flexkrachten starten in een opleidingsgroep variërend van 4 tot 30 personen en worden begeleid

door vakcoördinatoren en praktijkbegeleiders. Hierbij starten ze met een stukje theorie en dit gaan ze dan uitvoeren onder begeleiding in de praktijk, zo krijgen ze steeds meer theorie en bouwen ze de praktijk ook op tot ze alle theorie hebben gehad. Ze doen dan een afsluitende toets om te kijken of alle kennis in huis is en vervolgens kunnen ze zelfstandig in het team aan de gang. Uiteraard kunnen ze dan nog steeds terugvallen op hun praktijkbegeleider of op de ervaren krachten in de teams.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

113

Onderwerp:

Beschrijvend document par 4.2.2. Sub G Prijs, all-in prijs blz. 22

Vraag:

Wat bedoelt u met kosten voor het gebruik van apparatuur? Welke apparatuur is dat en welke kosten hangen daar mee samen? Deze informatie ontvangt Inschrijver graag, zodat wij deze kunnen inprijzen?

Antwoord:

Met apparatuur bedoelt UWV alle apparatuur die Opdrachtnemer nodig zou kunnen hebben, of zou kunnen gebruiken, voor de uitvoering van de Opdracht. Aangezien het aan Inschrijver is om te bepalen of, en zo ja, welke apparatuur, met welke kosten, Inschrijver nodig zou kunnen hebben of zou kunnen gebruiken voor de uitvoering van de Opdracht, kan Inschrijver zelf het beste inschatten of, en zo ja, in welke mate, dit gebruik van apparatuur in diens tarieven zal worden ingeprijsd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Beschrijvend document par 4.2.2. Sub G Prijs, all-in prijs blz. 22

Vraag:
Wat bedoelt u in de all in tarieven met opleidingskosten? Welke opleidingen betreffen dit?

Antwoord:
De hier beschreven kosten (waaronder de opleidingskosten) hebben betrekking op de Nominale bureaumarge. De in deze paragraaf 4.2.2 genoemde opleidingskosten zijn de opleidingskosten van uw medewerkers anders dan de Flexkrachten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Beschrijvend document par 4.2.2. Sub G Prijs, all-in prijs blz. 22

Vraag:
Wat bedoelt u in de all-in tarieven met kosten voor ondersteunend werk?

Antwoord:
Met ondersteunend werk bedoelt UWV al het ondersteunend werk dat Opdrachtnemer nodig zou kunnen hebben, of zou kunnen gebruiken, voor de uitvoering van de Opdracht. Aangezien het aan Inschrijver is om te bepalen of, en zo ja, wat voor ondersteunend werk, met welke kosten, Inschrijver nodig zou kunnen hebben of zou kunnen gebruiken voor de uitvoering van de Opdracht, kan Inschrijver zelf het beste inschatten of, en zo ja, in welke

mate, deze inzet van ondersteunend werk in diens tarieven zal worden ingeprijsd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 1.7

Vraag:

Maakt u voor de gehele opdracht dus alle functies, gebruik van (VMS) Netive? Indien nee, voor welke onderdelen niet en graag uw motivatie wat daar de reden van is?

Antwoord:

Voor de gehele Opdracht zal gebruik worden gemaakt van (VMS) Nétive. Verdere uitwerking hiervan volgt in de implementatie. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal UWV de overstap maken naar een nieuw ERP systeem ter vervanging van onder andere VMS (Netivé).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 1.7

Vraag:

Wat zijn eventuele nadere vereisten, indien opdrachtnemer haar eigen systemen wil koppelen met Netivé?

Antwoord:

Dit kan door het aansluiten op Netivé VMS Connect. Dit kan door een abonnement af te sluiten met Netivé (al dan niet in overleg met de eigen softwareleverancier). Aangezien dit een product betreft van de leverancier van ons VMS kunnen wij inhoudelijk geen nadere vereisten aangeven. Hierover kan contact worden opgenomen met Netivé.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.5

Vraag:

Kunt u aangeven welke testen op uw verzoek in de afgelopen contractperiode door Opdrachtnemers zijn afgenomen. Voor welke functies zijn deze testen afgenomen, om hoeveel testen op jaarbasis gaat dit, via welke tool worden deze testen afgenomen en welke kosten zijn hieraan verbonden?

Antwoord:

Onze huidige leverancier voor competentie- en vaardigheidstesten is Ixly, dit kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen. Voor klantadviseurs zijn er geen contractuele testen afgenomen. Voor uitkeringsconsulenten was dit geregeld via Eeloo. Er is geen inzage hoeveel testen er op jaarbasis worden afgenomen. Zoals vermeld in Eis 2.5 zijn de kosten voor rekening van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.29

Vraag:

Inschrijver kan niet akkoord gaan met de gestelde eis en stelt het volgende voor: Indien een Flexkracht uitstroomt binnen twee (2) maanden na de start van diens eerste werkdag én deze uitstroom aantoonbaar het directe gevolg is van onvoldoende zorgvuldige werving en selectie door Opdrachtnemer, crediteert Opdrachtnemer terstond aan Opdrachtgever de Nominale bureaumarge over de aan Opdrachtgever gefactureerde uren van deze Flexkracht.

Kunt u zich vinden in deze aanpassing? Indien nee graag uw motivatie.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.29

Vraag:

Kunt u aangeven hoe vaak het in afgelopen contractperiode is voorgekomen

dat een Flexkracht binnen twee maanden na start is uitgestroomd? Graag in zowel in aantallen als in % op de totale populatie en uitgesplitst in het huidige perceel 1, 2 en 3.

Antwoord:

Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 3.4

Vraag:

Kunt u nader toelichten hoe het proces van migratie plaats vindt? Worden alle flexkrachten evenredig over de (nieuw) gecontracteerde partijen verdeeld door UWV? Of mag de flexkracht zelf kiezen via welke partij hij/zij wil werken? Hoe ziet migratie eruit voor een huidige gecontracteerde partij, die opnieuw wordt gecontracteerd?

Antwoord:

Migratie vindt plaats bij Flexkrachten die werkzaam zijn bij een opdrachtnemer die niet opnieuw wordt gecontracteerd. De Flexkrachten van een niet opnieuw gecontracteerde opdrachtnemer hebben zelf de keuze voor welke nieuw gecontracteerde Opdrachtnemer zij willen werken. Hierbij wordt geen rekening gehouden met een evenredige verdeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Bijlage 3 prijsopgaveformulier Invulblad uitlener en invulinstructie

Vraag:

Hoe dienen inschrijvers om te gaan met de wijziging van de ABU CAO die per 1-1-2026 ingaat? U schrijft bij 5.1 dat uitruil van arbeidsvoorwaarden plaatsvindt. Hoe borgt opdrachtgever een transparant en eerlijk vergelijk van tarieven?

Antwoord:

Opdrachtgever conformeert zich aan alle wijzigingen die gelden volgens de cao voor uitzendkrachten per 1 januari 2026. In de TarievenTool is reeds rekening gehouden met alle Aanvullende Arbeidsvoorwaarden die direct van toepassing zijn. Eventuele andere aanvullende voorwaarden kunnen, indien van toepassing, worden toegevoegd aan de individuele tariefberekening dan wel separaat in rekening gebracht worden. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 44.

De beschreven uitruil van punt 5.1 kan van toepassing zijn bij bijvoorbeeld de inzet van buitenlandse arbeidskrachten. Opdrachtgever verwacht niet dat er sprake zal zijn van uitruil van arbeidsvoorwaarden bij de gevraagde dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Bijlage 3 prijsopgaveformulier Invulblad uitlener en invulinstructie

Vraag:

Bent u zich ervan bewust dat inschrijvers elk hun eigen interpretatie hebben en toepassen op de tarieven aangaande de uitruil van arbeidsvoorwaarden. M.a.w. de tarieven en welke onderdelen van de arbeidsvoorwaarden op welke manier worden uitgeruild verschillen tussen de inschrijvers. Met drie te contracteren opdrachtnemers is het voor rust en zekerheid van flexkrachten een must dat deze in lijn liggen met elkaar. Hoe borgt u dit?

Antwoord:

Opdrachtgever erkent dit en heeft er daarom voor gekozen om de TarievenTool te hanteren waarbij de uitgangspunten voor alle Opdrachtnemers gelijk zijn. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er geen concurrentie plaatsvindt op arbeidsvoorwaarden tussen de Opdrachtnemers. Derhalve is de TarievenTool zodanig ingericht dat de arbeidsvoorwaarden op de juiste plekken worden gereserveerd en dat dit gelijkwaardig is en blijft ten opzichte van de eigen medewerkers. Hoewel Opdrachtgever hiermee volledige gelijkheid tracht te creëren tussen de Raamcontractanten, blijft de uitvoering van de cao voor uitzendkrachten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemers en is de TarievenTool hierbij slechts de wijze waarop de commerciële afspraken worden vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Bijlage I SLA KPI 2 Facturatie, blz. 8

Vraag:

U geeft aan dat opdrachtnemer factuuruitval uiterlijk binnen zes weken dient op te lossen. Inschrijver ziet graag toegevoegd dat indien factuuruitval te wijten is aan opdrachtgever, bijvoorbeeld ontbreken PVA nummer, doorgeven onjuist PVA nummer of niet tijdig doorgegeven van gewijzigde PVA nummers dat deze facturen buiten de KPI score worden gehouden.

Antwoord:

Voor de inzet van een Flexkracht is altijd een PVA nummer nodig.

Opdrachtgever zal zorgen voor een proces waarbij er tijdig inzicht is in de betreffende PVA nummers voor Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
125

Onderwerp:

4.2.1.

Vraag:

U stelt hier dat UWV investeert in de selectie, onboarding en opleiding van Flexkrachten. Kunt u aangeven hoe deze investering er concreet uitziet? En verschilt deze per profiel?

Antwoord:

Vanuit Opdrachtgever zijn meerdere teammanagers, opleiders en coaches betrokken tijdens de opleidingsperiode van een Flexkracht. Er wordt zowel organisatiebreed als per organisatieonderdeel en/of team geïnvesteerd in selectie, onboarding en opleiding. Daarmee kunnen er per profiel en per locatie verschillen aanwezig zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

126

4.2.1

Vraag:

Kunt u inzage geven in de verzuimcijfers onder de diverse uitgevraagde profielen?

Antwoord:

Zie voor verzuimpercentages van het UWV personeel het antwoord op vraag 33. Verzuimpercentages van de Flexkrachten, en een verdere uitsplitsing per locatie, heeft Opdrachtgever niet beschikbaar, en kan deze dan ook niet met u delen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

127

Onderwerp:

4.2.1.

Vraag:

U stelt in uw Beoordelingskader: des te meer het verzuimpercentage van uw Flexkrachten zo effectief en efficiënt mogelijk wordt beperkt, blijkend uit concrete (feitelijke, specifieke, heldere) beschrijving en onderbouwing (uitwerking van de bullets) door Inschrijver, des te hoger de waardering. Kunt u aangeven of u hier een garantie in de vorm van een percentage wenst?

Antwoord:

Nee, wij wensen geen garantie in de vorm van een percentage. Zie verder het antwoord op vraag 57.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

128

Onderwerp:

4.2.1.

Vraag:

Kunt u aangeven hoe hoog het uitstroompercentage moment ligt?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft hierover geen (accurate) informatie beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

129

Onderwerp:

4.2.1.

Vraag:

U geeft hier aan dat Eventuele voorblad(en), inhoudsopgave(s), achterblad (en) worden niet beoordeeld en tellen niet mee in het maximum.

Kunt u aangeven of voorbladen en inhoudsopgaves wel zijn toegestaan?

Antwoord:

Eventuele voorblad(en), inhoudsopgave(s), achterblad(en) zijn niet verplicht, maar wel toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Beschrijvend document 6.8

Vraag:

Bent u bereid met inschrijvers een proces verbaal te delen waarin u het aantal en de namen van de ontvangen inschrijvers deelt?

Antwoord:

Nee, UWV is niet bereid tot het delen van een proces-verbaal opening kluis inschrijvingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.30

Vraag:

Wij merken op dat de bepaling met betrekking tot fysieke aanwezigheid voor de vertegenwoordiger van inschrijver vrij ruim geformuleerd is. Kunt u middels de volgende vragen toelichten wat de verwachting van Opdrachtgever precies is met betrekking tot de fysieke aanwezigheid van de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer?

(1) Wordt verwacht dat dit op structurele, periodieke of incidentele basis plaatsvindt?

(2) Kunt u een aangeven in welke frequentie dit in het huidige contract voorkomt?

(3) Kan worden bevestigd dat de frequentie, duur en locaties van dergelijke fysieke aanwezigheid steeds vooraf in overleg en met instemming van beide partijen worden afgestemd?

Deze verduidelijking is voor ons van belang om een juiste inschatting te kunnen maken van de organisatorische en financiële consequenties.

Antwoord:

Het gaat Opdrachtgever erom dat Opdrachtnemer zichtbaar is op locaties. De frequentie zal op de ene locatie hoger zijn dan op de andere, afhankelijk van het aantal werkende Flexkrachten. Tijdens de implementatiemethode is er overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de invulling van zowel structurele, periodieke en incidentele gesprekken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.19

Vraag:

U vraagt hier dat “Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluit om de urenverantwoording van de Flexkrachten niet langer te laten verlopen via het digitale urenregistratiesysteem van de betreffende Opdrachtnemer, maar te laten verlopen via een digitaal urenregistratiesysteem van Opdrachtgever, Opdrachtnemer meewerkt aan een koppeling tussen het urenregistratiesysteem van Opdrachtgever en het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. “ Kunt u in dit stadium al aangeven over welke koppeling dit zou gaan en hoe de kosten voor een eventuele koppeling zouden moeten worden verwerkt?

Antwoord:

Op het ogenblik is niet bekend of, en zo ja per wanneer en hoe, Opdrachtgever de urenverantwoording via een digitaal

urenregistratiesysteem van Opdrachtgever wenst te laten verlopen. Hierdoor kunnen wij nu ook geen verdere informatie over de inhoud van een koppeling met een urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer verstrekken. Mocht een dergelijke koppeling tijdens de looptijd van de Overeenkomst noodzakelijk blijken te zijn, dan zal Opdrachtgever de daarvoor noodzakelijke kosten aan de kant van Opdrachtnemer vergoeden. Deze bovenstaande laatste zin hebben wij toegevoegd aan Eis 2.19 in Bijlage A Programma van Eisen.

Separaat de aangepaste Bijlage A Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.9

Vraag:

Kunt U de hier genoemde PES-check nader specificeren? Dienen de onderdelen van deze check bijvoorbeeld in eigen beheer uitgevoerd te worden? Of stelt aanbestedende dienst hier specifieke eisen aan?

Antwoord:

De PES-check omvat ten minste de identiteitscheck, de VOG en referentie (s). Overige onderdelen kunnen naar eigen inzicht van Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Daarnaast wordt de gedragscode overlegd aan de Flexkracht en dient de ondertekende geheimhoudingsverklaring onderdeel uit te maken van het dossier van de Flexkracht bij Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
134

Onderwerp:
Programma van Eisen – 2.3

Vraag:

Programma van Eisen – 2.3 Opdrachtgever stelt hier dat zij wil dat Opdrachtnemer persoonlijk contact met de kandidaten heeft. “Opdrachtnemer draagt daarom alleen kandidaten voor met wie Opdrachtnemer hetzij met beeld, hetzij fysiek, heeft gesproken”. Kunt u concretiseren hoe u dit contact voor zich ziet?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht dat kandidaten gezien zijn door Opdrachtnemer. Dit kan een fysiek selectiegesprek zijn door Opdrachtnemer met de kandidaat, of een selectiegesprek via een digitaal kanaal met beeld. Dat wil zeggen, niet enkel telefonisch en/of schriftelijk contact tussen Opdrachtnemer en kandidaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Beschrijvend document paragraaf 5.3, en Bijlage M Demo tarieventool

Vraag:

In dit artikel staat vermeldt: “De uiteindelijke berekening van de TCO op basis van de TarievenTool wordt opgesteld met de premies en gegevens voor 2025”. Echter, in Bijlage M Demo tarieventool worden de tarieven voor 2026 berekend. Kunt u toelichten welke uitgangspunt moet worden

gehanteerd bij het indienen van de inschrijving?

Antwoord:

Ten tijde van de publicatie van de Aanbesteding waren de premies, franchises, et cetera voor 2026 nog niet bekend. Derhalve is in eerste instantie uitgegaan van de getallen van 2025. Voor de eerste proefberekening zullen nog niet alle premies bekend zijn is de verwachting. In de herziene Bijlage M Demo TarievenTool zoals bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen is evenwel rekening gehouden met een aantal wel bekende (voorlopige) premies, minimum uurlonen, pensioenpremies, et cetera voor 2026. De inschrijfprijs wordt derhalve fictief berekend op basis van voor 2026 bekende getallen. U wordt verzocht om in het invulblad van de TarievenTool de premies en voorzieningen op te nemen voor 2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.29

Vraag:

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om te bevestigen of onderstaande aangepaste bepaling acceptabel is, aangezien de huidige eis omtrent het crediteren van de bureaumarge bij uitstroom van een flexkracht binnen twee maanden na aanvang als niet reëel wordt ervaren door onderaannemers.

Voorgestelde aangepaste bepaling:

Indien een flexkracht binnen twee (2) maanden na de start van diens eerste werkdag uitstroomt, evalueren opdrachtnemer en opdrachtgever gezamenlijk en aantoonbaar de oorzaak van de uitstroom binnen tien (10) werkdagen na beëindiging van de inzet.

- Indien uit deze evaluatie blijkt dat de uitstroom aantoonbaar het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtnemer (zoals een onjuiste match of onvoldoende naleving van vooraf overeengekomen selectiecriteria), crediteert opdrachtnemer de nominale bureaumarge over de door deze

flexkracht gefactureerde uren.

- Indien de uitstroom geheel of gedeeltelijk het gevolg is van omstandigheden bij opdrachtgever (zoals wijziging van functie-inhoud, werkomstandigheden of begeleiding), vervalt deze verplichting tot creditering.
- Bij doorstroom van de flexkracht naar een dienstverband bij opdrachtgever blijft de bestaande uitzondering van kracht.

Met deze aanpassing wordt de eis concreet, uitvoerbaar en toetsbaar voor beide partijen. Tevens wordt het risico op uitstroom evenredig verdeeld, afhankelijk van de aantoonbare oorzaak van de beëindiging.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Het bestek regelt niets over de mogelijkheid tot tussentijdse beëindiging van de Nadere Overeenkomst door Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid om er akkoord mee te gaan dat tussentijdse beëindiging in principe niet mogelijk is, tenzij sprake is van een dringende reden in de zin van artikel 7:678 BW? Zo nee, is Opdrachtgever bereid akkoord te gaan met de afspraak dat tussentijdse beëindiging alleen mogelijk is daarvoor een gegronde reden bestaat en wordt aangesloten bij de opzegtermijnen uit de cao voor Uitzendkrachten?

Antwoord:

Opdrachtgever houdt voor tussentijdse beëindiging van de Nadere overeenkomst door Opdrachtgever een opzegtermijn aan van ten minste tien (10) Werkdagen. Opdrachtgever voegt dit toe als artikel 1 lid 7 van Bijlage E Concept Overeenkomst.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.22

Vraag:

U noemt dat Odrachtnemer alleen de daadwerkelijk gewerkte uren in rekening mag brengen bij Odrachtgever. Odrachtnemer is als formeel werkgever op grond van de wet in sommige gevallen verplicht om ook het loon van de medewerker (door) te betalen als er geen werkzaamheden zijn verricht. Het is niet redelijk om deze kosten voor rekening van Odrachtnemer te laten komen. Bent u bereid om aanvullend op het gestelde in de Aanbestedingsstukken akkoord te gaan met het doorberekenen van – bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot - onderstaande zaken?

- Op grond van artikel 7:628a lid 1 BW geldt dat een oproepmedewerker bij een oproep van minder dan 3 uur recht heeft op loon over ten minste 3 uur. Indien deze situatie zich voordoet, is Odrachtgever dan gerechtigd om deze kosten bij Odrachtgever in rekening te brengen?
- De uren die kwalificeren als arbeidstijd indien sprake is van verplichte scholing op grond van artikel 7:611a BW. Indien de medewerker ten behoeve van de werkzaamheden bij Odrachtgever scholing volgt die kwalificeert als verplichte scholing en dus wordt aangemerkt als arbeidstijd, kunnen deze uren aan Odrachtgever worden doorbelast?
- Het loon over de vaste arbeidsomvang waarop een oproepmedewerker na 12 maanden recht heeft (art. 7:628a lid 5 BW). Indien Odrachtgever akkoord is gegaan met het urenaanbod, maar de medewerker voor minder uren inzet, is Odrachtnemer gerechtigd om de overige uren door te belasten aan Odrachtgever?
- Indien de oproep binnen 4 dagen schriftelijk wordt gewijzigd/afgezegd, heeft de oproepmedewerker recht op het loon over die uren (7:628a lid 3). Is Odrachtnemer gerechtigd om deze uren door te belasten aan

Opdrachtgever?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 30.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.21

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de mogelijkheid tot inschaling in een lagere salarisschaal tevens geldt voor werknemers die direct in dienst zijn bij de Opdrachtgever en dus niet uitsluitend voor Flexkrachten?

Antwoord:

Dat geldt ook voor werknemers die direct in dienst zijn bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.21

Vraag:

Opdrachtnemer is gebonden aan de cao voor Uitzendkrachten. Gezien de bijzondere positie van uitzendkrachten is daarin bepaald dat voor de inschaling van uitzendkrachten rekening wordt gehouden met bijvoorbeeld relevante werkervaring, ook als de Opdrachtgever dat voor eigen personeel niet zou doen. In dat licht kan Opdrachtgever niet zonder meer bepalen over de definitieve indeling als dat in strijd zou zijn met de regels over inschaling uit de cao voor uitzendkrachten. Kunt u bevestigen dat u deze regels respecteert?

Antwoord:

Opdrachtgever houdt zich te allen tijde aan de vigerende wet- en regelgeving voor de uitzendbranche, waaronder de cao voor uitzendkrachten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.13

Vraag:

De overnamefee is gerelateerd aan het verschil tussen 1040 uren en de bij de Opdrachtgever daadwerkelijk gewerkte uren via Opdrachtnemer. Kunt u akkoord gaan met de volgende berekeningswijze voor de overnamefee: $(1040 - \text{daadwerkelijk gewerkte uren bij Opdrachtgever}) \times \text{uurloon} \times \text{loonsomfactor} \times 25\%$?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.9

Vraag:

Kunt u bevestigen dat inzage door Opdrachtgever in de genoemde documenten t.b.v. de pre employment screening altijd binnen de kaders van de AVG geschiedt?

Antwoord:

Ja. Zie verder het antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.8

Vraag:

Opdrachtnemer is o.g.v. de AVG niet zonder meer gerechtigd om de VOG van de Flexkracht met de Opdrachtgever te delen. Kunt u bevestigen dat u akkoord gaat met een bevestiging dat de VOG aanwezig is en is gecontroleerd op echtheid door Opdrachtnemer? Zo nee, op welke wijze ziet u inzage door de Opdrachtgever in de VOG van de Flexkracht voor zich binnen de kaders die de AVG daarover stelt?

Antwoord:

In Eis 2.8 vervalt de tekst 'en zijn op verzoek van Opdrachtgever voor Opdrachtgever in te zien'. Zie ook het antwoord op vraag 1.

Separaat de aangepaste Bijlage A Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Programma van Eisen – 2.6

Vraag:

Indien het up-to-date houden van het opleidingsniveau en certificaten aan de orde is omdat dat noodzakelijk is voor de functie die de uitzendkracht bij de Opdrachtgever bekleedt, gaat het om verplichte scholing in de zin van artikel 7:611a BW. Het is dan niet redelijk dat de kosten daarvoor voor rekening van de Opdrachtnemer komen. Bent u bereid om deze kosten voor uw rekening te laten komen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Bijlage I SLA KPI 6 / Bijlage G SROI

Vraag:

Groeit de inspanningswaarde van diverse doelgroepen mee met de loonontwikkelingen/ tarieven? Als de lonen bijv. met 5% stijgen zou de SR waarde procentueel mee moeten stijgen. Indien ja is het correct geïnterpreteerd dat de opdrachtwaarde dan gelijk blijft?

Antwoord:

De social return verplichting van 5% wordt berekend over de gerealiseerde opdrachtwaarde. Indien de gerealiseerde opdrachtwaarde in euro om welke reden dan ook stijgt, stijgt daardoor ook de social return verplichting in euro. De inspanningswaarde van de bouwblokken in tabel 1 en tabel 3 van Bijlage G wordt niet geïndexeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
146

Onderwerp:
Bijlage A PvE 2.10

Vraag:

Opdrachtnemer mag geen kandidaten voorstellen die korter dan een jaar geleden nog een contract hadden met Opdrachtgever. Blijft deze ook staan indien iemand een positieve referentie ontvangt van Opdrachtgever? Indien niet, wilt u dit dan nader toelichten?

Antwoord:

Nee, deze Eis 2.10 geldt zowel bij een negatieve als positieve referentie. Opdrachtgever heeft tot doel waar mogelijk mensen in dienst te nemen bij voorkeur met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Indien een werknemer in dienst was bij UWV heeft het niet de voorkeur deze persoon daarna via een uitzendovereenkomst voor UWV werkzaam te laten zijn. Dit is gedurende het eerste jaar in ieder geval uitgesloten. Deze regel is van belang ter voorkoming van payroll en ter voorkoming van zogenoemde

draaideurconstructies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Bijlage A PvE 2.30

Vraag:

Is deze werkwijze gericht op losse afspraken of kan hier ook permanente aanwezigheid worden verlangd door een inhurende manager van Opdrachtgever?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 131.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 3.4

Vraag:

Op grond van deze eis lijkt het dat de nieuwe Opdrachtnemer de reeds

ingehuurde Flexkrachten over te nemen (als zij daarvoor zelf kiezen). Het is essentieel dat Opdrachtnemer haar allocatiefunctie kan vervullen (onder andere door het voeren van selectiegesprekken). Het moet daarbij mogelijk zijn dat Opdrachtnemer, als uitkomst van die selectiegesprekken, ervoor kiest om Flexkrachten niet over te nemen. Op die manier wordt bewerkstelligd dat de Flexkrachten onder de CAO voor Uitzendkrachten blijven vallen. Anders ontstaat de kans op kwalificatie als payroll.

Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer de ruimte krijgt om Flexkrachten niet over te nemen van de latende partij als onderdeel van het selectieproces en in staat wordt gesteld om haar allocatiefunctie te vervullen? Zo niet, kunt u dat dan gemotiveerd toelichten?

Antwoord:

UWV maakt geen gebruik van payroll en onderschrijft het belang van het juist uitoefenen van de allocatiefunctie door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft de ruimte om Flexkrachten niet over te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.27

Vraag:

In het geval van een fase B contract is het voor Opdrachtnemer essentieel dat zij de juiste opzegtermijn in acht kan nemen indien die overeenkomst beëindigd dient te worden wanneer Opdrachtgever de inzet van de Flexkracht niet wenst voor te zetten. Bent u bereid om aan deze eis toe te voegen dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever uiterlijk 1 kalendermaand voordat een Flexkracht in Fase C terecht kan komen zullen hebben vastgesteld wat de wensen zijn van de Opdrachtgever over de inzet van de Flexkracht? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord met een termijn van één (1) maand. Aan Eis 2.27

voegen wij de volgende zin toe:

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen uiterlijk één (1) maand voordat een Flexkracht in fase C (of fase 4) terecht kan komen, hebben vastgesteld wat de wensen zijn van Opdrachtgever over de eventuele verdere inzet van de betreffende Flexkracht.

Separaat de aangepaste Bijlage A Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.22

Vraag:

Op grond van deze eis kunnen slechts de gewerkte en geaccordeerde uren in rekening worden gebracht. Door nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen in de ABU CAO heeft de uitzendkracht in bepaalde situaties ook recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet in onze invloedssfeer of die van de uitzendkracht ligt - niet zijn gewerkt. Wij achten het redelijk dat deze uren aan u kunnen worden doorberekend, te meer daar hiervoor geen, althans geen afdoende voorziening is opgenomen in onze tariefstelling. De uren waarop de uitzendkrachten recht heeft betreft:

1. de wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst.
2. uren waarvoor de uitzendkracht al was opgeroepen, maar die te laat zijn afgezegd of gewijzigd: oproepkrachten hebben sinds 1 januari 2020 (WAB) al recht op uitbetaling van deze uren, maar vanaf 1 augustus 2022 geldt dat ook voor andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden (Wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden). Het afzeggen of muteren van diensten vindt plaats door of op initiatief van Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier geen invloed op.
3. wettelijk voorgeschreven/met u afgesproken uren: indien met u een urengarantie is afgesproken, heeft een betreffende uitzendkracht recht op het overeengekomen aantal uren, mits er een loondoorbetalingsplicht geldt ten opzichte van de uitzendkracht. Daarnaast hebben oproepkrachten op grond

van de wet na 12 maanden recht op (loon over) een vast aantal uren. Doorgaans bieden wij met het oog hierop of om andere redenen in overleg met onze opdrachtgevers reeds eerder een gegarandeerd aantal uren aan. Dit aantal uren wordt met u afgestemd of - bij een aanbod na 12 maanden - door de wet bepaald. Voor onze opdrachtgevers ligt hier ook een verantwoordelijkheid, zij bepalen immers - direct of indirect - de daadwerkelijk inzet van de medewerker. Dit geldt uiteraard niet voor uren die niet zijn gewerkt als gevolg van verlof, ziekte, feestdagen of gebrek aan beschikbaarheid van de uitzendkracht (deze uren zijn inbegrepen in het tarief of hierover bestaat geen recht op loon).

4. uren besteed aan verplichte scholing: volgens wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden dient wettelijk of bij cao verplichte scholing kosteloos en zoveel mogelijk onder werktijd te worden aangeboden. Dient de uitzendkracht dergelijke scholing te volgen om zijn/haar functie bij uw organisatie te kunnen (blijven) uitoefenen, dan dienen de opleidingsuren te worden doorbetaald.

Kunt u bevestigen dat ook de bovengenoemde uren kunnen worden doorberekend? Zo nee, kunt u ons dan gemotiveerd toelichten wat uw overwegingen daartoe zijn?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 30.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.9

Vraag:

Op grond van deze eis dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzage te geven in de documenten die onderdeel zijn van de PES, zijnde identiteitscheck, VOG en referenties. Het is Opdrachtnemer op grond van toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy niet toegestaan om de Opdrachtgever inzage te geven in (de documentatie van) de

identiteitscheck en de VOG. Bent u bereid de eis hierop aan te passen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.8

Vraag:

Het is Opdrachtnemer op grond van toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy niet toegestaan om de Opdrachtgever inzage te geven in de VOG van een kandidaat. Opdrachtnemer kan en mag enkel op neutrale gronden aangeven of die kandidaat voldoet aan de gestelde functie-eisen (waaronder het hebben verkregen van een VOG). Kunt u instemmen met deze werkwijze? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1 en vraag 143.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 36 lid 1

Vraag:

Inschrijver wil haar werkkapitaal kunnen financieren. Factoring is daar een onderdeel van en daarom houden wij graag de mogelijkheid om een factuur over te dragen aan een interne of externe factoringmaatschappij. Onze klanten zullen hier nooit last van hebben omdat de factuur geïnd zal blijven worden door de oorspronkelijke, aan u leverende, werkmaatschappij zelf op de bestaande bankrekening(en). Kunt u ons daarom bij voorbaat (schriftelijke) toestemming verlenen voor het overdragen van onze vorderingen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Alleen zolang de factuur daarbij geïnd blijft worden door Opdrachtnemer, is dit voor ons akkoord. In Bijlage E Concept Overeenkomst nemen wij in artikel 7.2 de volgende bepaling op:

In afwijking van het bepaalde in artikel 36 lid 1 van de Algemene voorwaarden is het Opdrachtnemer toegestaan haar openstaande vorderingen op Opdrachtgever te verpanden.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 33 lid 2

Vraag:

Wij zijn van mening dat stakingen wel onder overmacht moeten vallen. Als uitzendkrachten krachten staken (of als personeel van de Opdrachtgever staakt) dan is het ons namelijk verboden om deze stakingen te beïnvloeden c. q te breken (artikel 10 waadi - onderkruipersverbod). Vriendelijk verzoeken wij u dan ook "stakingen" uit deze opsomming te schrappen. Indien u hier

niet mee kunt instemmen, kunt u ons dan laten weten waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 30 lid 7

Vraag:

Wij verzoeken u ‘onmiddellijke ingang’ te wijzigen en een opzegtermijn van minimaal 3 maanden in acht te nemen. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 30 lid 2 sub c

Vraag:

Inschrijver acht hetgeen opgenomen is in sub c van lid 2, onredelijk. Opdrachtgever is in de genoemde situaties reeds gerechtigd de overeenkomst op te zeggen en kan daadwerkelijk geleden schade vorderen. Het voortvragen van uitvoering van de overeenkomsten aan derden voor rekening en risico van opdrachtnemer, is disproportioneel. Wij verzoeken u dan ook om sub c te schrappen. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

UWV stemt hier niet mee in. UWV hoopt dat Opdrachtnemer niet in een van de situaties als genoemd in artikel 30 lid 2 zal geraken. Deze situaties liggen allen buiten de invloedssfeer van Opdrachtgever. Mocht een van deze situaties zich onverhoopt toch voordoen, dan zorgt lid 2 sub c er mede voor dat Opdrachtgever hiervan zo min mogelijk nadeel zal ondervinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

157

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 29

Vraag:

Dit artikel bepaalt dat bij overschrijding van een overeengekomen termijn, Opdrachtnemer direct en zonder ingebrekestelling in verzuim is en een direct opeisbare boete verschuldigd is van 0,1% per dag (tot max 50%) van de ""Vergoeding"", tenzij Opdrachtnemer aantoont dat de overschrijding niet toerekenbaar is. Wij hebben hier meerdere bezwaren tegen. Een dergelijke automatische en punitieve boeteregeling past niet bij de beoogde partnerschapsrelatie. Bovendien is het uitvoeren van de Diensten ook sterk afhankelijk van medewerking van UWV (tijdige en duidelijke aanvragen, snelle feedback, etc.) en externe factoren (markt, kandidaten). Het is onredelijk dat Opdrachtnemer automatisch in verzuim is en de volledige bewijslast voor niet-toerekenbaarheid dragen. Daarnaast is de term ""Vergoeding"" onduidelijk als grondslag voor de boete in de context van

uitzendienstverlening. De boete kan disproportioneel hoog zijn in verhouding tot eventuele werkelijke schade door vertraging. Wij stellen voor om deze boetebepaling te schrappen en overeen te komen dat partijen vertrouwen op de wettelijke regeling (ingebrekestelling met redelijke hersteltermijn, eventueel aanspraak op aantoonbare schade). Subsidiair, indien een boeteclausule gehandhaafd moet blijven, stellen wij voor deze aan te passen zodat: (a) een ingebrekestelling met redelijke hersteltermijn vereist is vóór verzuim en boete, (b) de boetegrondslag verduidelijkt wordt, (c) expliciet wordt opgenomen dat geen boete verschuldigd is indien de vertraging (mede) veroorzaakt is door UWV of overmacht, en (d) de boete wordt gemaximeerd tot maximaal EUR 25.000,- per jaar én in de plaats treedt van schadevergoeding voor vertraging.

Bent u bereid artikel 29 te schrappen? Zo nee, bent u bereid het artikel dan aan te passen conform deze bezwaren en voorstellen? Zo nee, dan graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten Artikel 25 lid 6

Vraag:

In dit artikel heeft u een boete opgenomen die is gekoppeld aan het overtreden van de geheimhoudingsplicht die rust op de Opdrachtnemer. Tegen deze boete heeft inschrijver een aantal principiële bewaren. 1) Het punitieve karakter van de boete past niet bij constructieve samenwerking tussen partijen. 2) Daarnaast zijn boetes voor opdrachtnemer onverzekerbaar. 3) Daar komt bij dat de hoogte van de boete onduidelijk is, en daarnaast niet gelimiteerd op jaarbasis. Daarmee is de boete niet proportioneel conform artikel 3.9D Gids Proportionaliteit. 4) Ook geldt dat Inschrijver alleen aansprakelijkheid kan accepteren voor boetes die worden opgelegd als

gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en voor zover de hoogte van de boete is toe te rekenen aan Opdrachtnemer. Tot slot 5) hebben wij bezwaren tegen de passage dat UWV het recht behoudt op schadevergoeding. Deze bepaling geeft de boete een strikt punitief karakter en staat cumulatie met een eventuele volledige schadevergoeding toe. Een dergelijke cumulatie van een boete én het recht op volledige schadevergoeding is in het commerciële verkeer ongebruikelijk en legt een onevenredig zwaar (en veelal onverzekerbaar) risico bij Opdrachtnemer. In de regel treedt een contractuele boete in de plaats van schadevergoeding, dient deze ter fixatie van schade, of wordt deze in elk geval verrekend met een eventueel toe te kennen schadevergoeding.

Wij verzoeken UWV daarom om de boetebepaling uit artikel 25 lid 6 te schrappen. Kunt u hiermee instemmen?

Zo nee, dan vragen wij de volgende aanpassingen om tot een meer evenwichtige en in het handelsverkeer gebruikelijke regeling te komen:

- De bepaling zo aan te passen dat de contractuele boete in de plaats treedt van (aanvullende) schadevergoeding, dan wel dat de boete in mindering wordt gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding.
- Te bevestigen of te verduidelijken dat een boete enkel verschuldigd is indien de overtreding van de geheimhoudingsplicht toerekenbaar is aan Opdrachtnemer (dat wil zeggen: het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van Opdrachtnemer).
- Te voorzien in een expliciet maximumbedrag voor de totaal te verbeuren boetes per kalenderjaar, naast een eventueel algeheel maximum voor de gehele contractduur. Wij stellen voor een maximum bedrag van EUR 50.000, - te hanteren.

Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoeken wij u nader te onderbouwen waarom een cumulatie van boete en volledige schadevergoeding, een boete zonder expliciete koppeling aan toerekenbaarheid, en het ontbreken van een expliciet jaarmaximum (naast een eventueel overall maximum) in deze commerciële verhouding noodzakelijk en redelijk worden geacht, mede gezien de aard van de dienstverlening?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 18.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Bijlag D AIV Diensten, Artikel 25 lid 3

Vraag:

Hier staat: Opdrachtnemer staat er voor in dat Personeel van Opdrachtnemer de door UWV gehanteerde beveiligingsprocedures in acht neemt.

Inschrijver kan dit bevestigen t.a.v. haar vaste personeel dat bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken is. T.a.v. uitzendkrachten kan inschrijver dat echter niet, deze personen werken immers onder leiding en toezicht van UWV. Opdrachtnemer zal de uitzendkrachten echter wel expliciet instrueren de genoemde procedures in acht te nemen. Kunt u bovenstaande bevestigen? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Nee, zie het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
160

Onderwerp:
Bijlag D AIV Diensten, Artikel 24 lid 3

Vraag:

Inschrijver gaat ermee akkoord dat UWV (in principe) maximaal 1 keer per jaar een rapportage kan opvragen over de naleving van de getroffen maatregelen door Opdrachtnemer, maar zij gaat niet akkoord met de verplichting dat dit rapport door een onafhankelijke en gecertificeerde externe deskundige moet worden opgesteld. Opdrachtnemer en UWV zijn immers allebei zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Het eisen van een

rapportage t.a.v. naleving hoort niet thuis in die verhouding (dit zou anders zijn indien Opdrachtnemer verwerker is in de zin van de AVG). Inschrijver wil aldus meewerken aan de rapportage, echter doet zij dat dus onverplicht. De bijkomende eis dat die rapportage dan ook nog door een gecertificeerde externe dient te worden opgesteld jaagt Opdrachtnemer op kosten en dit is onredelijk. Kunt u daarom bevestigen dat de laatste zin van dit artikel niet van toepassing is? Zo nee, dan graag uw toelichting.

Hier staat: Opdrachtnemer staat er voor in dat Personeel van Opdrachtnemer de door UWV gehanteerde beveiligingsprocedures in acht neemt.

Inschrijver kan dit bevestigen t.a.v. haar vaste personeel dat bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken is. T.a.v. uitzendkrachten kan inschrijver dat echter niet, deze personen werken immers onder leiding en toezicht van UWV. Opdrachtnemer zal de uitzendkrachten echter wel expliciet instrueren de genoemde procedures in acht te nemen. Kunt u bovenstaande bevestigen? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

1. Opdrachtnemer verwerkt ook Persoonsgegevens van medewerkers van UWV (zie ook het antwoord op vraag 199). Indien Opdrachtgever gegronde redenen heeft om de rapportage zoals vermeld in artikel 24 lid 3 van Bijlage D AIV bij Opdrachtnemer op te vragen, dan is een rapport opgesteld door een onafhankelijke en relevant gecertificeerde externe deskundige in dat geval voor Opdrachtgever noodzakelijk. Via een opname in artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst wordt de zin in artikel 24 lid 3 van Bijlage D AIV 'UWV zal zo'n verzoek in principe maximaal éénmaal per jaar doen, tenzij naar het oordeel van UWV gegronde redenen zijn om zo'n verzoek vaker te doen.' vervangen door: 'UWV zal zo'n verzoek alleen doen, indien er naar het oordeel van UWV gegronde redenen zijn om zo'n verzoek te doen.'

2. De vraag over beveiligingsprocedures lijkt gekopieerd te zijn van vraag 159. Zie voor de beantwoording aldaar.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
161

Onderwerp:
Bijlag D AIV Diensten Artikel 23 lid 5

Vraag:

Bent u bereid om aan dit artikel toe te voegen dat de verplichtingen tot vrijwaring slechts gelden voor aanspraken van derden die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Daartoe is Opdrachtgever niet bereid. Het zou tot een voor Opdrachtgever onacceptabele verschuiving van risico's leiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
162

Onderwerp:
Bijlag D AIV Diensten, Artikel 23 lid 2

Vraag:

In artikel 23.2 staat is opgenomen dat Opdrachtnemer UWV machtigt een akte op te maken en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen. In verband met de verplichting van Inschrijver om controle te houden over alle overeenkomsten waarbij zij partij is en deze zelfstandig te beoordelen, kunnen wij hier niet mee instemmen. Wij zullen in principe medewerking verlenen aan de overdracht van de rechten als bedoeld in artikel 23.1 maar verzoeken u de zinsnede “en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen” te schrappen.

Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Hiermee kan Opdrachtgever niet instemmen. Om de risico's rond intellectueel eigendom voor Opdrachtgever te beperken, is ook deze zinsnede voor Opdrachtgever noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

163

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 19 lid 10

Vraag:

Op grond van de AVG mag inschrijver de door de uitzendkrachten aangevraagde VOG niet aan UWV verstrekken en ook geen mededeling doen over de vraag of de VOG is verkregen of niet. Inschrijver kan de uitzendkracht ook niet vragen de aangevraagde VOG aan Opdrachtgever over te leggen omdat de uitzendkracht in een afhankelijke relatie staat m.b.t. inschrijver. Wij verzoeken u dan ook dit artikel te wijzigen en op te nemen dat Opdrachtnemer UWV informeert over de vraag of uitzendkracht aan de gestelde functievereisten voldoet. Indien u niet met deze wijziging instemt, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

164

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 19 lid 9

Vraag:

In dit artikel staan een aantal verplichtingen opgesomd voor Personeel van Opdrachtnemer. Voor zover het gaat om vaste medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeengekomen diensten, kan inschrijver deze verplichtingen bevestigen. Voor zover het echter gaat om de uitzendkrachten die ter beschikking worden gesteld aan UWV, kan inschrijver dat niet. Inschrijver heeft in dit kader echter wel een doorgeleidingsplicht t.a.v. de genoemde gedragsvoorschriften en huisregels, en dient de uitzendkrachten te instrueren zich aan alle genoemde verplichtingen te houden. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Zie verder het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 19 lid 8

Vraag:

Kunt u in het kader van dit artikellid bevestigen dat onder 'Personeel van Opdrachtnemer' zoals bedoeld in dit artikel expliciet niet worden verstaan de uitzendkrachten die Opdrachtnemer ter beschikking stelt aan UWV? Deze personen werken immers onder leiding en toezicht van UWV, dus voor schade die deze personen lijden onder het werk voor UWV, is UWV aansprakelijk. Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten, Artikel 19 lid 2

Vraag:

Hier staat: “Indien aan UWV ter zake van een door Opdrachtnemer ingezette vreemdeling een boete door de Arbeidsinspectie wordt opgelegd, is Opdrachtnemer, onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige rechten van UWV voortvloeiend uit de Overeenkomst, gehouden de opgelegde boete aan UWV te vergoeden.”

Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Enige nuance in dit artikel is nodig, aangezien UWV zelf ook verplichtingen heeft t.a.v. vreemdelingen die aan UWV ter beschikking worden gesteld door Opdrachtnemer, bijvoorbeeld voortvloeiend uit de Wet arbeid vreemdelingen. Inschrijver vergoed alleen een boete indien deze boete voortvloeit uit het toerekenbaar handelen of nalaten in strijd met haar eigen verplichtingen conform de Overeenkomst tussen partijen of relevante en toepasselijke wet- en regelgeving. Bent u daarom bereid deze zin als volgt aan te passen? Zo nee, waarom niet?

“Indien aan UWV ter zake van een door Opdrachtnemer ingezette vreemdeling een boete door de Arbeidsinspectie wordt opgelegd, en deze boete het gevolg is van het toerekenbaar handelen of nalaten van Opdrachtnemer in strijd met de op haar toepasselijke wet- en regelgeving of de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer, onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige rechten van UWV voortvloeiend uit de Overeenkomst, gehouden de opgelegde boete aan UWV te vergoeden.”

Antwoord:

Enige nuance is inderdaad nodig. In artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst neemt UWV daarom het volgende op:
In afwijking van het bepaalde in artikel 19 lid 2 van de Algemene voorwaarden geldt dat indien UWV haar wettelijke taken, zoals verificatie en borging van documenten, niet nakomt, en hiervoor een boete krijgt opgelegd, deze boete dan niet te wijten is aan enig handelen of nalaten van Opdrachtnemer en dat artikel 19 lid 2 van de Algemene voorwaarden dan

niet van toepassing is.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

167

Onderwerp:

Bijlag D AIV Diensten Artikel 15 lid 5

Vraag:

De opschorting van de betaling van een factuur, kan verregaande gevolgen hebben. Bent u bereid om aan dit artikel toe te voegen dat in geval van opschorting Partijen zich er maximaal voor zullen inspannen om de discussie omtrent de betaling zo spoedig mogelijk af te wikkelen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Nee, het toevoegen van een dergelijke bepaling voegt naar oordeel van UWV niets toe. Bij een eventuele discussie geldt al het escalatiemodel zoals opgenomen in paragraaf 4.4 van Bijlage I SLA. Dit escalatiemodel is erop gericht om welk verschil van mening dan ook zo spoedig mogelijk af te wikkelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
168

Onderwerp:
Bijlag D AIV Diensten Artikel 15 lid 1

Vraag:

Hier staat dat opdrachtnemer eerst na acceptatie van de diensten zal factureren. Nu het gaat om door uitzendkrachten gewerkte uren; klopt het dat u onder het accepteren van de diensten in dit geval verstaat het goedkeuren van de uren? Zo nee, dan graag uw toelichting hoe de acceptatie van diensten er uit ziet.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 25.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
169

Onderwerp:
Bijlag D AIV Diensten, Artikel 14 lid 1

Vraag:

In deze bepaling is opgenomen dat facturering plaatsvindt op de daadwerkelijke gewerkte uren. Door nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen in de ABU CAO heeft de uitzendkracht in bepaalde situaties ook recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet in onze invloedssfeer of die van de uitzendkracht ligt - niet zijn gewerkt. Wij achten het redelijk dat deze uren aan u kunnen worden doorberekend, te meer daar hiervoor geen, althans geen afdoende voorziening is opgenomen in onze tariefstelling. De uren waarop de uitzendkrachten recht heeft betreft:

1. de wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst.
2. uren waarvoor de uitzendkracht al was opgeroepen, maar die te laat zijn afgezegd of gewijzigd: oproepkrachten hebben sinds 1 januari 2020 (WAB) al recht op uitbetaling van deze uren, maar vanaf 1 augustus 2022 geldt dat

ook voor andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden (Wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden). Het afzeggen of muteren van diensten vindt plaats door of op initiatief van Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier geen invloed op.

3. wettelijk voorgeschreven/met u afgesproken uren: indien met u een urengarantie is afgesproken, heeft een betreffende uitzendkracht recht op het overeengekomen aantal uren, mits er een loondoorbetalingsplicht geldt ten opzichte van de uitzendkracht. Daarnaast hebben oproepkrachten op grond van de wet na 12 maanden recht op (loon over) een vast aantal uren.

Doorgaans bieden wij met het oog hierop of om andere redenen in overleg met onze opdrachtgevers reeds eerder een gegarandeerd aantal uren aan. Dit aantal uren wordt met u afgestemd of - bij een aanbod na 12 maanden - door de wet bepaald. Voor onze opdrachtgevers ligt hier ook een verantwoordelijkheid, zij bepalen immers - direct of indirect - de daadwerkelijk inzet van de medewerker. Dit geldt uiteraard niet voor uren die niet zijn gewerkt als gevolg van verlof, ziekte, feestdagen of gebrek aan beschikbaarheid van de uitzendkracht (deze uren zijn inbegrepen in het tarief of hierover bestaat geen recht op loon).

4. uren besteed aan verplichte scholing: volgens wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden dient wettelijk of bij cao verplichte scholing kosteloos en zoveel mogelijk onder werktijd te worden aangeboden. Dient de uitzendkracht dergelijke scholing te volgen om zijn/haar functie bij uw organisatie te kunnen (blijven) uitoefenen, dan dienen de opleidingsuren te worden doorbetaald.

Kunt u bevestigen dat ook de bovengenoemde uren kunnen worden doorberekend? Zo nee, kunt u ons dan gemotiveerd toelichten wat uw overwegingen daartoe zijn?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 30.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

170 Bijlag D AIV Diensten, Artikel 7 lid 4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat, anders dan dit artikellid luidt, leiding en toezicht over de flexkrachten bij UWV ligt? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Bijlage E Concept overeenkomst

Vraag:

Inschrijver mist een bepaling over de verantwoordelijkheid voor veilige arbeidsomstandigheden voor de uitzendkrachten en het feit dat UWV leiding en toezicht heeft en daardoor aansprakelijk is in bepaalde gevallen. Inschrijver verzoekt u daarom de volgende bepalingen aan de raamovereenkomst toe te voegen. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

“1. UWV is jegens de Uitzendkracht en Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de nakoming van de uit artikel 7:658 BW, de Arbeidsomstandighedenwet en de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek, gezondheid, welzijn en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen. Als gevolg daarvan zal de UWV onder andere de lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee hij de Uitzendkracht werkzaamheden laat verrichten, zodanig inrichten en onderhouden en voor het verrichten van de werkzaamheden door de Uitzendkracht zodanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken, als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de Uitzendkracht bij het verrichten van de werkzaamheden in de ruimste zin des woords schade lijdt.
3. UWV zal aan de Uitzendkracht alle schade (inclusief kosten met inbegrip

van de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand) vergoeden die de Uitzendkracht in het kader van de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt, indien en voor zover de UWV daarvoor aansprakelijk is op grond van artikel 7:658 en/of artikel 7:611 BW.

4. UWV vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden of UWV zelf in verband met schade veroorzaakt door Uitzendkrachten welke is ontstaan tijdens de uitvoering van werkzaamheden door deze Uitzendkrachten onder leiding en toezicht van UWV.

Antwoord:

UWV is niet bereid om de door u voorgestelde bepaling op te nemen in de Concept Overeenkomst. Het is onzes inziens onjuist om de werkgever bij voorbaat volledig te ontslaan en/of te vrijwaren van enige verplichting omtrent veilige arbeidsomstandigheden jegens zijn werknemers. Vanzelfsprekend zal UWV zich houden aan de verantwoordelijkheden en zorgplichten die hebben te gelden voor inleners.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Bijlage E Concept overeenkomst, Artikel 1.3

Vraag:

Aangezien de NvI lager in rangorde staat dan de overeenkomst: kunt u bevestigen dat de wijzigingen die voortvloeien uit de NvI's worden verwerkt in de uiteindelijke definitieve overeenkomst? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Indien antwoorden, of wijzigingen of aanvullingen onzerzijds, nopen tot aanpassing van de Aanbestedingsstukken, zal UWV de betreffende Aanbestedingsstukken aanpassen en via TenderNed publiceren. In het betreffende antwoord, of de betreffende mededeling, is dan een melding over het betreffende aangepaste Aanbestedingsstuk opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

173

Onderwerp:

Bijlage E Concept overeenkomst, Artikel 1.1

Vraag:

Bent u bereid om aan deze omschrijving toe te voegen dat het gaat om Flexkrachten die onder leiding en toezicht van UWV werken? Aldus als volgt:

Deze Overeenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Diensten, de Opdracht bestaat uit: het ter beschikking stellen van Flexkrachten die onder leiding en toezicht van UWV werken, voor alle functies voor functiegroepen tot en met UWV salarisschaal 7 (optioneel salarisschaal 8 en 9), zoals omschreven in paragraaf 2.1 'Omschrijving van de Opdracht' in het Beschrijvend document, Bijlage 6 bij deze Overeenkomst.

Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, UWV voegt dit niet toe. De bedoeling van artikel 1.1 van Bijlage E Concept Overeenkomst is om zo kort mogelijk het onderwerp van de Overeenkomst weer te geven, en om deze Overeenkomst snel en eenvoudig te kunnen onderscheiden van alle andere overeenkomsten die Opdrachtgever sluit. Aangezien er geen andere overeenkomst is met betrekking tot Flexkrachten tot en met de genoemde salarisschalen die niet onder leiding en toezicht van UWV werken, en in de definitie van Flexkracht in tabel 8 Begrippenlijst van het Beschrijvend document reeds is opgenomen dat de Flexkracht werkzaamheden verricht onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, voegt de door vragensteller voorgestelde zinsnede naar oordeel van Opdrachtgever niets toe aan het onderwerp van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

174

Onderwerp:

Bijlage G

Vraag:

Het versturen van persoonlijke gegevens (BSN-nummers) per email is niet wenselijk, dit is niet AVG proof. Is er een mogelijkheid om dit via een portal (bijv. WIZZR) of een andersoortige veilige verbinding te organiseren?

Antwoord:

Zoals vermeld in artikel 6 lid 2 van Bijlage E Concept Overeenkomst registreert Opdrachtnemer de bewijslast van de social return verplichting in een digitaal monitoringstelsel. Dit stelsel is op het ogenblik Wizzr.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

175

Onderwerp:

Bijlage G 3.1.1 blz. 4

Vraag:

Wordt er nog apart een waarde toegekend aan projecten gericht op behoud van werk na plaatsing van werkloos werkzoekenden behorende tot de SROI doelgroepen, te denken aan hulp bij schulden, arbeidsmarktgerichte scholing

e.d. Indien ja wat is deze waarde?

Antwoord:

Nee, UWV hanteert de bouwblokken, en de daarbij behorende inspanningswaarden, zoals vermeld in Bijlage G.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
176

Onderwerp:

Bijlage G 3.1.1 blz. 4

Vraag:

Wordt er nog apart een waarde toegekend aan projecten gericht op arbeidstoeleiding van werkloos werkzoekenden; denk aan het organiseren van banenmarkten, sollicitatietrainingen, e.d. Indien ja wat is deze waarde?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 175.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

177

Bijlage G, 3.1 blz. 4

Vraag:

Mag het tarief van €75,- per uur voor de begeleiding van kandidaten die behoren tot de categorieën Participatiewet, WIA/WAO en SW ook toegepast worden als de begeleiding wordt verzorgd door een interne coach?

Antwoord:

Het door vragensteller genoemde tarief, en de door vragensteller genoemde activiteit, zijn voor ons niet in Bijlage G terug te vinden. Zou vragensteller nog specifiekere kunnen aangeven waar deze in Bijlage G terug te vinden zouden zijn?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Bijlage I SLA KPI 5.1, 5.2 en 5.3 Ziekteverzuim functies, blz. 8 en 9

Vraag:

Wat zijn bij vaste medewerkers van het UWV voor de drie functies de huidige/gemiddelde verzuimpercentages?

Antwoord:

Zie voor verzuimpercentages van het UWV personeel het antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
179

Onderwerp:
Bijlage I SLA KPI 5.1, 5.2 en 5.3 Ziekteverzuim functies, blz. 8 en 9

Vraag:

Wat zijn voor de drie functies onder de huidige leveranciers de gemiddelde verzuimpercentages?

Antwoord:

Verzuimpercentages van de Flexkrachten, en een verdere uitsplitsing per locatie, heeft Opdrachtgever niet beschikbaar, en kan deze dan ook niet met u delen. Zie voor verzuimpercentages van het UWV personeel het antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
180

Onderwerp:
Bijlage I SLA KPI 5.1, 5.2 en 5.3 Ziekteverzuim functies, blz. 8 en 9

Vraag:

Hoe komt het dat u binnen de opdracht onderscheid maakt in de percentages voor de verschillende profielen? Wat is daar de reden voor aangezien er geen perceelindeling meer is?

Antwoord:

De interne verzuimcijfers van klantadviseurs en overige functies, waaronder ook uitkeringsconsulenten, liggen ver uit elkaar. Door deze percentages uit elkaar te halen, kan er gerichter worden gestuurd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

181

Onderwerp:

Bijlage I SLA, KPI 5.1, 5.2 en 5.3 Ziekteverzuim functies, blz. 8 en 9

Vraag:

Wij lezen voor KPI's 5.1, 5.2 en 5.3 dat een ziektepercentage lager dan 10% (conform de beschreven formule) een afbreukrisico (rood) oplevert. Naar onze mening moet dit juist andersom zijn: lager dan 10% is groen en hoger dan 10% is rood. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 79.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

182

Onderwerp:

Bijlage I SLA, KPI 4 KTO, blz. 8

Vraag:

Wat is de minimale deelname vanuit het UWV voor het realiseren van een representatieve score?

Antwoord:

UWV stelt geen eisen met betrekking tot minimale deelname.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

183

Onderwerp:

Bijlage A PvE Eis 2.24

Vraag:

Wat is de definitie van ongewenste afwezigheid? Wat zijn voorbeelden van ongewenste afwezigheid?

Antwoord:

Er is sprake van ongewenste afwezigheid wanneer een Flexkracht naar mening van UWV zonder geldige reden, en/of niet vooraf door de Flexkracht gecommuniceerde reden, niet op het werk verschijnt. Bijvoorbeeld onaangekondigd met vakantie zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

184

Onderwerp:

Beschrijvend document subgunningscriteria 2

Vraag:

De activiteiten ter voorkoming van vroegtijdige uitstroom zijn deels generiek (voor beide functies) en deels functiespecifiek (uitkeringsconsulenten en klantadviseurs). Wordt een volledige beantwoording gegarandeerd als we de generieke activiteiten slechts één keer benoemen en de focus leggen op de specifieke verschillen tussen de functies?

Antwoord:

Inschrijver mag zijn beantwoording op deze manier vormgeven. De keuze is aan de Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
185

Onderwerp:

Demo Tarieventool - duurzaam werken en leven

Vraag:

Inschrijvers kunnen geen percentage opnemen ter dekking van regelingen met betrekking tot duurzaam werken en leven. We verzoeken u dit op te nemen in de tarieventool. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever ziet geen reden voor het opnemen van een dergelijke reservering. Ten aanzien van duurzaam werken en leven biedt Opdrachtgever (gelijk aan eigen medewerkers van Opdrachtgever) de Flexkrachten volledige toegang tot dezelfde opleidingen, loopbaanbegeleiding, financiële ondersteuning, et cetera. Middels het UWV account wat iedere Flexkracht krijgt, is het mogelijk om hieraan deel te nemen. De kosten hiervoor worden daarmee rechtstreeks door Opdrachtgever gedragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Demo Tarieventool - pensioencompensatie

Vraag:

Inschrijver hanteert een pensioencompensatie per verloond normaal uur, te factureren per gewerkt uur. Hierin is ook de compensatie voor overige looncomponenten verdisconteerd. Bent u bereid de werking van de pensioencompensatie tijdens de implementatie uit te werken?

Antwoord:

De werking van de pensioencompensatie zal in de tariefcalculatie opgenomen worden en als separate regel op de factuur worden toegevoegd per Flexkracht. Opdrachtgever is bereid om dit nader uit te werken in de implementatieperiode. In de Aanbesteding geldt echter de methodiek conform de TarievenTool waarbij reeds rekening is gehouden met de rekenregels zoals die beschreven staan in artikel 46.1 of 46.2 in de cao voor uitzendkrachten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

187

Onderwerp:

Bijlage B CAO

Vraag:

U heeft de CAO UWV toegevoegd als bijlage. Uw huidige leveranciers hebben inmiddels waarschijnlijk de arbeidsvoorwaarden bij u opgevraagd via wijzerbelonen.nl of een andere tool. Wij verzoeken u deze uitwerking van de CAO aan alle geïntereerden ter beschikking te stellen zodat alle inschrijvers zich kunnen baseren op dezelfde informatie.

Antwoord:

Jazeker, separaat is dit document beschikbaar als Bijlage P.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

188

Onderwerp:

Bijlage H Dossier Financiële Afspraken pagina 7

Vraag:

Een correctie met terugwerkende kracht is in de regel het gevolg van een CAO afspraak met terugwerkende kracht. Kunt u bevestigen dat inschrijver de (arbeids) kosten voor het opstellen van Was-Wordt lijsten en het inregelen van aanpassingen van deze systemen veroorzaakt door een aanpassing in uw CAO door mag factureren?

Antwoord:

Nee, dit zijn werkzaamheden die onder de standaard dienstverlening door Opdrachtnemer vallen, deze kunnen niet apart gefactureerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
189

Onderwerp:
Bijlage D AIV art.14

Vraag:

Wij verzoeken u artikel 14 te laten vervallen. De offertes u ontvangt voor deze aanbesteding zijn in ogen van inschrijver de ultieme benchmark waarmee u de beste inschrijvingen selecteert op een combinatie van kwaliteit en prijs.

Inschrijvers doen dus aanbieding op basis van de door u vastgestelde kaders en uitgangspunten. Een belangrijk kader hierbij is het door u vastgestelde min en maxtarief, maar ook de voorwaarden voor doorvoeren van wijzigingen in kostprijs en marge zijn door u voorgeschreven. Op basis van deze kaders bepalen inschrijvers hun prijs, rekening houdend met de tariefstructuur en de kosten en risico's die ze gedurende de gehele looptijd van het contract voorzien.

Ondanks deze kaders lopen inschrijvers het risico dat de prijs gedurende de looptijd van het contract naar beneden (en niet naar boven) kunnen worden bijgesteld op basis van vergelijking met contracten die per definitie onvergelijkbaar zijn.

Een tussentijdse benchmark met andere contracten is dan ook zeer ongebruikelijk binnen de markt en past niet binnen dit aanbestedingstraject met de strakke kaders die zijn afgegeven. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 24.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
190

Onderwerp:
Bijlage H Dossier Financiële Afspraken pagina 6

Vraag:

U geeft aan dat gedurende de looptijd van de overeenkomst éénmaal per jaar de loonkostenfactoren wijzigen. Kunt u bevestigen dat tussentijdse wijzigingen ook tussentijds doorgevoerd kunnen worden op bij wijzigingen in de arbeidsvoorwaardenregeling van het UWV, wijzigingen in de CAO voor Uitzendkrachten of wijzigingen in wet- en regelgeving of door de overheid opgelegde percentages? Het is namelijk niet uitgesloten dat er naast 1 januari ook op andere momenten wijzigingen van toepassing zijn met effect op de loonkostenfactoren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dan aangeven hoe inschrijver tussentijdse prijswijzigingen in rekening kan brengen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 85.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
191

Onderwerp:
Demo Tarieventool definitieve prijsstelling

Vraag:

U neemt bij de berekening van de sociale lasten de werknemersbijdrage Aanvulling Ziektewet ook mee voor O/P uren. De werknemersbijdrage gaat niet over deze looncomponenten. Kunt u bevestigen dat dit wordt aangepast in de uiteindelijke prijsstelling?

Antwoord:

Dit bevestigt Opdrachtgever. In de bijgevoegde aangepaste Bijlage M Demo TarievenTool is dit reeds gecorrigeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Demo Tarieventool - internetbijdrage

Vraag:

U neemt de internetbijdrage mee in de pensioengrondslag voor 30 euro per jaar. Is dit correct?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 44 en vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

193

Onderwerp:

Bijlage M Tarieventool pagina 38 en 39

Vraag:

Bij maximale bepaling staat op deze pagina voor overige functies een nominale marge van €6,50, kunnen inschrijvers ervan uitgaan dat €6,50 de juiste maximale nominale marge is aangezien in het beschrijvend document pagina 21 tabel 5 een marge a €6,00 staat vermeld, graag uw reactie.

Antwoord:

Het maximale bedrag in tabel 5 in paragraaf 4.2.2 van het Beschrijvend document voor de Nominale bureaumarge voor 'Elke andere functie' (€ 6,-) is correct. Het betreffende bedrag op pagina 38 en 39 van Bijlage M Demo TarievenTool is aangepast naar deze € 6,-. Separaat de aangepaste Bijlage M.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
194

Onderwerp:

Bijlage D AIV art. 34.2

Vraag:

Kunt u de verplichting tot het verstrekken van de bewijzen van premiebetaling (AIV art. 34.2) laten vervallen? Zo niet, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

Niet akkoord, het verstrekken van bewijzen van premiebetaling zorgt voor borging dat er daadwerkelijk een verzekering van kracht is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

195 Bijlage D AIV art. 33.2

Vraag:

Bij stakingen binnen uw onderneming mogen wij geen uitzendkrachten aan u ter beschikking stellen. Stakingen bij u als opdrachtgever vormen hiermee dus wel een overmachtsituatie. Bent u bereid artikel 33 lid 2 aan te passen en op te nemen "stakingen bij opdrachtnemer"?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

196

Onderwerp:

Bijlage D AIV art 30 en art 7.2 sub Bijlage E Concept Overeenkomst

Vraag:

Kunt u bevestigen dat ontbinding wegens niet behalen van KPI's alleen wordt toegepast na een ernstige, aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, en niet bij tekortkomingen die (mede) te wijten zijn aan onvoorziene marktontwikkelingen of het UWV-selectieproces? Is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

Niet akkoord, de KPI's blijven gehandhaafd. Mocht er sprake zijn van (dreigende) overmacht bij Opdrachtnemer, dan vernemen wij dat graag van Opdrachtnemer via de geëigende communicatiekanalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
197

Onderwerp:

Bijlage D AIV art. 29.2

Vraag:

De gevraagde dienstverlening leent zich niet voor fatale termijnen, nu de dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Het uitvoeren van de dienstverlening is immers niet te vergelijken met een te leveren zaak. Wat ons betreft gaat het dan ook 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. Daarnaast is het niet acceptabel dat er ook nog een boete kan worden opgelegd bij overschrijding van de leveringstermijn. Wij verzoeken u dan ook om artikel 29 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
198

Onderwerp:

Bijlage D AIV art. 25.6

Vraag:

Kunt u de boete wegens schending van de geheimhoudingsverplichting (AIV, art. 25.6) maximeren tot een bedrag per overtreding (bijv. € 25.000,-)

en een totaal maximum op jaarbasis (bijv. € 50.000,-)? Is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 18.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

199

Onderwerp:

Bijlage D AIV 24.3

Vraag:

In de zin van de Algemene Verordening gegevensbescherming zijn zowel Opdrachtnemer als ook Opdrachtgever in het kader van de gevraagde dienstverlening aan te duiden als Verwerkingsverantwoordelijke. Immers hebben zij beide eigen verantwoordelijkheden en eigen wettelijke grondslagen om de persoonsgegevens van flexwerkers te verwerken. Als Verwerkingsverantwoordelijke stelt zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn eigen doelen en middelen vast en kan Opdrachtnemer niet worden gekwalificeerd als Verwerker in de zin van de AVG. Opdrachtnemer is dan ook van mening dat de in dit artikel opgenomen rapportgeverplichtingen niet van toepassing zijn op onze onderhavige dienstverlening. Bovendien is Opdrachtnemer ISO 27001 en ISO 27701 gecertificeerd. Deze certificaten geven aan dat informatiebeveiliging en privacy goed geregeld is bij Opdrachtnemer. U kunt de certificaten uiteraard ontvangen. Kunt u daarom deze clausule verwijderen?

Antwoord:

Zoals vermeld in artikel 5 lid 1 van Bijlage E Concept Overeenkomst zijn zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke. Dat vragensteller ISO 27001 en ISO 27701 gecertificeerd is waarden wij. Echter, Opdrachtnemer verwerkt ook Persoonsgegevens van medewerkers van UWV. In het digitale urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer (zie Eis 2.18 in Bijlage A Programma van Eisen) zullen volgens onze huidige

inschatting de voornaam, de achternaam, het UWV e-mailadres en het UWV mobiele telefoonnummer van inhurende managers (ten behoeve van het goed- en/of afkeuren van de door de Flexkrachten ingevoerde uren), en van medewerkers van de afdelingen Contract- en Leveranciersmanagement en HRM Talentinstroom (inzage) zullen zijn verwerkt. Zie verder het antwoord op vraag 160 deel 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

200

Onderwerp:

Bijlage D AIV art. 14.3

Vraag:

Artikel 14 lid 3 lijkt op gespannen voet te staan met de toepassing van de gelijkwaardige beloning (equal pay). Kunt u bevestigen dat indien en voor zover een toeslag voor gewerkte uren buiten de normale kantoortijden voortvloeit uit de op de Flexkracht van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden (UWV CAO) op basis van het gelijkwaardigheidsbeginsel, Opdrachtnemer deze toeslagen wel in rekening kan brengen bij Opdrachtgever? Zo niet kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

In artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst neemt Opdrachtgever het volgende op:

In aanvulling op het bepaalde in artikel 14 lid 3 van de Algemene voorwaarden geldt dat indien conform de cao UWV sprake is van andere uren dan Normale uren (zijnde vakantie-, overwerk-, ploegendienst- of toeslaguren), Opdrachtnemer deze uren volgens de in deze Overeenkomst vastgelegde tarieven in rekening mag brengen bij Opdrachtgever.

Separaat de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

201

Onderwerp:

Beschrijvend document subgunningscriterium 1 Veranderende arbeidsmarkt

Vraag:

Kunt u aangeven of er sprake is of kan zijn voor doorstroom van de functie van klantadviseur naar uitkeringsconsulent? Zo niet kunt u aangeven welke mogelijke profielen u als doorstroommogelijkheden ziet binnen het UWV? Heeft u hier al ervaring mee waar wij als Inschrijver rekening mee kunnen houden?

Antwoord:

Ja, daar kan sprake van zijn. Dit hangt af van de kennis, de ervaring, en de motivatie van de betreffende Flexkracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

202

Onderwerp:

Programma van Eisen eis 3.4 en 3.6

Vraag:

Wij hanteren een proces waarin, conform wet- en regelgeving- geborgd is dat wij als opdrachtnemer een allocatieve rol spelen tijdens het migratieproces. Een bemiddelingsgesprek waarin de geschiktheid van de kandidaat voor uw organisatie, maar ook voor de onze, aan de orde komt

maakt onderdeel uit van het proces. Naast de flexkracht, heeft ook opdrachtnemer de keuze om een flexkracht over te nemen. Gaat u akkoord met dit proces? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 148.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

203

Onderwerp:

Programma van eisen eis 3.4 en 3.6

Vraag:

'en voor de betreffende Flexkracht(en) en Opdrachtgever kosteloze, overgang van Flexkracht(en)'

Kunt u tevens bevestigen dat de kosteloze overname ook voor opdrachtnemer geldt? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

De kosteloze overname geldt voor Flexkracht(en) en Opdrachtgever. De latende Opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer zullen onderling afspraken maken over de overname.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
204

Onderwerp:
Programma van Eisen eis 3.4 en 3.5

Vraag:

Bij 3.4 benoemt u een maximale overgangstermijn van 3 maanden en bij 3.5 een maximale overgangstermijn van 6 maanden. Begrijpen wij goed dat het bij 3.4 gaat over overname bij het aflopen van de huidige overeenkomst en bij 3.5 (remigratie) over overname bij het aflopen van de nog af te sluiten overeenkomst? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Ja, Eis 3.4 gaat over migratie van een Flexkracht van de huidige overeenkomst (welke eindigt op 30 april 2026). Eis 3.5 gaat inderdaad over overname bij het einde van de nu nog te sluiten Overeenkomst naar aanleiding van deze Aanbesteding (voorziene einddatum 30 april 2030). Zie ook het antwoord op vraag 84.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
205

Onderwerp:
Beschrijvend document - subgunningscriteria 2

Vraag:

Het is inschrijver niet duidelijk wat het verschil is tussen bullet 1 (wat) en bullet 2 (hoe). Klopt het dat u bij bullet 1 terug wilt lezen welke activiteiten wij ondernemen en bij bullet 2 de uitwerking van deze activiteiten (inclusief efficiëntie en effectiviteit)? Zo niet graag uw toelichting.

Antwoord:

De veronderstelling van vragensteller klopt niet. Zoals vermeld in paragraaf 4.2.1 Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2 betreft de eerste bullet welke (bij deze onderstreping van het woord welke) activiteiten u gaat ondernemen. De

tweede bullet betreft hoe (bij deze onderstreping van het woord hoe) deze activiteiten daadwerkelijk gaan bijdragen. Een uitwerking van de activiteiten hoort bij de eerste bullet, en is géén antwoord op de vraag in de tweede bullet hoe deze activiteiten gaan bijdragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

206

Onderwerp:

Beschrijvend document - kwalitatieve subgunningscriteria

Vraag:

In het beoordelingskader bij alledrie de kwalitatieve subgunningscriteria 1,2 en 3 geeft u tussen haakjes aan "uitwerking van de bullets". a. Bedoelt u hiermee dat we de uitwerking qua structuur per bullet beschrijven? b. Is het in subgunningscriteria 2 en 3 ook mogelijk om bullet 1 'welke activiteit' en bullet 2 'hoe activiteit bijdraagt' in een keer te beschrijven, zodat dit herhaling van onderdelen voorkomt en daarmee de leesbaarheid voor beoordelaars verbetert? Graag uw reactie, waarvoor dank!

Antwoord:

Het gestelde omtrent 'uitwerking van de bullets' staat vermeld in tabel 6 in paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document.

a. Inschrijver mag de uitwerking per bullet beschrijven, maar dat hoeft niet.

b. Inschrijver mag dat op die manier beschrijven, maar dat hoeft niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
207

Onderwerp:
Functieprofiel klantadviseur

Vraag:

Kunt u aangeven of er voor de functie van klantadviseur gewerkt wordt op basis van KPI's ? Zo niet kunt u om een beter beeld van de betreffende functie te verkrijgen aangeven of er gewerkt wordt op basis van bepaalde kaders/ afspraken? Te denken valt aan bijvoorbeeld afhandeltijden van klantgesprekken, het loggen van werk- en pauzetijden.

Antwoord:

Er wordt gewerkt met bepaalde richtinggevende kaders. Opdrachtgever kan dit nader toelichten in de implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
208

Onderwerp:
Beschrijvend document pagina 23 Beoordelingsproces

Vraag:

U geeft op pagina 23 van het beschrijvend document aan dat de beoordelingscommissie tenminste bestaat uit 4 leden. Aangezien inschrijver zelf kan bepalen hoe de 12 gevraagde A4 verdeeld wordt over de 3 subgunningscriteria vragen we ons af of alle leden alle drie de subgunningscriteria beoordelen, oftewel de gehele offerte lezen en beoordelen. In kader van het beoordelingsproces (eerst individuele beoordeling en vervolgens een consensus overleg) adviseren wij deze werkwijze ten zeerste. Indien u dit anders ziet, graag uw toelichting.

Antwoord:

Er is slechts één (1) beoordelingscommissie. Alle leden van de beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel de Sub-Gunningscriteria kwaliteit om daarna in consensus te komen tot een gezamenlijke score. Wij hanteren kortom de door u geadviseerde werkwijze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

209

Onderwerp:

Beschrijvend document - beoordelingsmodel pagina 24 tabel 6

Vraag:

U refereert in het beoordelingsmodel (tabel 6) op pagina 24 van het beschrijvend document in de toelichting naar de doelstelling, bijv bij score 10 : De beschrijving en onderbouwing (uitwerking van de bullets) sluit uitstekend aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de beschrijving en onderbouwing(uitwerking van de bullets) uitstekend ingevuld. Kunt u voor elk afzonderlijk subgunningscriterium nader specificeren naar welke doelstelling u refereert?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 57.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025

Ref.nr.
210

Onderwerp:
Beschrijvend document subgunningscriteria 2

Vraag:

In subgunningscriteria 2 Risico van vroegtijdige uitstroom geeft u aan dat de meest voorkomende redenen voor afscheid op initiatief van UWV zijn:
kwaliteit,
houding & gedrag,
inzetbaarheid.

Kunt u nader specificeren wat u bedoelt met 'inzetbaarheid' ? Om aannames te voorkomen: kunt u een aantal voorbeelden geven die vallen onder de noemer 'inzetbaarheid' ?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 58.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
211

Onderwerp:
Beschrijvend document subgunningscriteria 2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat werving en selectie geen onderdeel is van dit gunningscriterium? Oftewel dat we in onze uitwerking ingaan op het voorkomen van vroegtijdige uitstroom vanaf het moment dat een kandidaat door UWV is aangenomen. Graag uw toelichting.

Antwoord:

Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Opdrachtgever schrijft niet voor, en limiteert niet, wanneer op de tijdlijn de activiteiten van Inschrijver dienen plaats te vinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

212

Onderwerp:

Beschrijvend document subgunningscriteria 1 en 2

Vraag:

Bij subgunningscriterium 2 vraagt u in beide bullets naar 'effectief en efficiënt'. Kunt u aangeven waarom u hier in beide bullets naar vraagt en niet enkel in bullet 1, zodat dubbelingen worden voorkomen? Indien u vasthoudt aan het uitwerken van 'effectief en efficiënt' in beide bullets, kunt u dan aangeven wat u hiermee bedoelt in zowel bullet 1 als 2? Dit geldt ook voor subgunningscriteria 3 Beperken verzuim, graag uw reactie en toelichting.

Antwoord:

Zowel bij Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2 als kwaliteit 3 is de eerste bullet de welke vraag (welke activiteiten u gaat ondernemen / onderneemt om etc.), en is de tweede bullet de hoe vraag met betrekking tot de tekst van de eerste bullet (hoe deze activiteiten gaan bijdragen etc.). 'Effectief en efficiënt' is een onderdeel van de eerste bullet, en wordt daarom herhaald in de tweede bullet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

213 Beschrijvend document subgunningscriteria eisen pagina 17-20

Vraag:

Voor de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria geeft u in de opsomming van de eisen aan de inschrijving aan ' geen kolommen'. a. Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'geen kolommen'. b. Bedoelt u hiermee dat het niet is toegestaan dat lopende tekst in kolommen wordt verwerkt? Zo ja, is het wel toegestaan om met tabellen/figuren te werken die in meerdere kolommen zijn opgedeeld?

Antwoord:

Met geen kolommen bedoelen wij inderdaad dat lopende tekst niet in meerdere kolommen op dezelfde pagina is verwerkt. Overigens zijn inspringingen voor bullets wel toegestaan. Tabellen/figuren die in meerdere kolommen zijn ingedeeld zijn wel toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
214

Onderwerp:

Bijlage E Concept overeenkomst art.8.4

Vraag:

Opdrachtnemer beschikt over verklaringen betalingsgedrag van de Belastingdienst. In deze verklaring bevestigt de Belastingdienst dat Opdrachtnemer alle verschuldigde afdrachten heeft voldaan. Op verzoek kan Inschrijver deze verklaring ontvangen. Wij verzoeken u derhalve deze bepaling weg te laten. Gaat u hiermee akkoord, zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 81.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

215

Onderwerp:

Bijlage E Concept overeenkomst art.8.2

Vraag:

Opdrachtnemer is ISO 27001 en ISO 27701 gecertificeerd. Om deze certificaten te verkrijgen en te behouden wordt opdrachtnemer jaarlijks intern en extern geaudit. Deze certificaten geven aan dat informatiebeveiliging en privacy goed geregeld is binnen Opdrachtnemer. U kunt de certificaten uiteraard ontvangen. Kunt u daarom deze clausule verwijderen?

Antwoord:

Nee, zie het antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

216

Onderwerp:

Bijlage E Concept overeenkomst art.8.1 en 8.3

Vraag:

Aangezien audits in de praktijk vrij tijdrovend en kostbaar zijn, willen we voorstellen dat u hier pas aan toekomt indien sprake is van gerede twijfel. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, zie het antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

217

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.1

Vraag:

Hierin staat beschreven dat het vervullen van de vacatures medisch secretaresse en social medischverpleegkundige, lastig was. Inschrijver erkent dat dit schaarse profielen zijn. Welke aspecten speelden mee voor lastig vervulbaar? Speelt bijvoorbeeld de aard van de vacatures (tijdelijk versus vast) en het aanbod van kandidaten hierbij een rol?

Antwoord:

Met name het aanbod van kandidaten speelt hierin een rol. Werken als sociaal medisch verpleegkundige bij UWV is minder bekend binnen de arbeidsmarkt doordat de invulling van de functie anders is dan een typische medische functie. Voor medisch secretaresse geldt dat het op de arbeidsmarkt een veelgevraagde functie is. De aard van de vacatures (tijdelijk versus vast) lijkt hier een minder grote rol in te spelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
218

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.1

Vraag:

Welke mogelijkheden zijn er dan om kandidaten voor te stellen die momenteel in opleiding zijn voor de profielen medisch secretaresse of sociaal medisch verpleegkundige?

Antwoord:

Voor Opdrachtgever geldt dat Flexkrachten voor deze functies pas op de functie kunnen worden ingezet na het behalen van het diploma.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
219

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijsopgave formulier

Vraag:

Kunt aangeven hoe vaak er sprake is van het berekenen van toeslag uren en bij welke functies komt dit voor?

Antwoord:

Nee, dit kunnen wij niet aangeven. Het komt incidenteel voor, dit is niet gekoppeld aan specifieke functies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

220

Onderwerp:

Bijlage A Programma van eisen eis 2.8

Vraag:

U geeft aan dat de VOG voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit moet zijn van de opdrachtnemer. Wij zijn deels afhankelijk van Dienst Justis, waar een verwerkingstijd van 2 tot 4 weken niet ongebruikelijk is. Onze interne processen zijn op deze doorlooptijd aangepast. Wij stellen dan ook een proces voor waarbij het aanvraagbewijs van de VOG vóór aanvang van de opdracht in het bezit dient te zijn van de opdrachtnemer en de VOG zelf uiterlijk 28 dagen na de startdatum. Gaat u akkoord met dit voorstel?

Antwoord:

Nee, wij zijn niet akkoord met het voorstel van vragensteller. De Flexkracht moet voor de start in het bezit zijn van een VOG en deze moet door de Opdrachtnemer worden opgeslagen in het personeelsdossier. Eventuele uitzonderingen bespreken wij tijdens de implementatieperiode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

221

Onderwerp:

Bijlage A Programma van eisen eis 2.22

Vraag:

U geeft aan dat u de ingediende declaraties van de inhuurkracht in de portal van de opdrachtnemer wilt goedkeuren. In het digitale urenregistratiesysteem van de opdrachtnemer kunt u declaraties inzien, afkeuren of corrigeren tot 4

weken terug. Bent u akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 77.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
222

Onderwerp:

Bijlage D AIV betalingscondities

Vraag:

U vermeldt in artikel 15.1 dat facturen een ordernummer moeten bevatten. Om dit te kunnen waarborgen dient dit kenmerk voor aanvang van de opdracht bij inschrijver bekend te zijn. Kunt u dit garanderen?

Antwoord:

Ja, zie ook het antwoord op vraag 124.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
223

Onderwerp:

Bijlage E Concept overeenkomst art. 4.4

Vraag:

Wij (opdrachtnemer) zijn niet zeker hoe wij de strekking van artikel 4.4 exact moeten interpreteren.

Vooruitlopend daarop, of als verduidelijking, willen wij het volgende punt bevestigen: Onze dienstverlening (het ter beschikking stellen van flexibele arbeidskrachten) is onderhevig aan 21% BTW. Aangezien de Belastingdienst onkosten als een integraal onderdeel van deze dienstverlening beschouwt, zijn wij wettelijk verplicht om over het gehele factuurbedrag, inclusief onkosten, 21% BTW te berekenen.

Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?

Antwoord:

Indien het om onkosten gaat die zijn inbegrepen in de tariefstelling van Opdrachtnemer, dan is dat akkoord. Artikel 4.4 ziet op onkosten die separaat door Opdrachtnemer gedeclareerd mogen worden, indien van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

224

Onderwerp:

Bijlage D AIV art 15.4

Vraag:

In 15.4 zegt u een urenstaat bij de factuur te willen ontvangen. Omdat onze facturen rechtstreeks uit ons systeem gegenereerd worden en wij een digitale urenregistratie hanteren, is er geen sprake van bij de factuur gevoegde urenstaten. Kunnen wij na gunning met u in gesprek gaan over het inzetten van onze digitale urenregistratie, waarbij tevens de mogelijkheid bestaat om facturen te controleren?

Antwoord:

Vragensteller verwijst naar artikel 15 lid 4 van Bijlage D AIV. Echter, hierin is niets opgenomen over een verplichte urenstaat bij de factuur. Het digitale

urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer (zie Eis 2.18 in Bijlage A Programma van Eisen) zal als controlemiddel zoals vermeld in artikel 15 lid 2 van Bijlage D AIV gaan fungeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
225

Onderwerp:

Bijlage D AIV

Vraag:

Opdrachtnemer vermeldt gewerkte uren, eventuele toeslagen, kosten en andere bijzondere vergoedingen, separaat en gespecificeerd op één en dezelfde factuur. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
226

Onderwerp:

Bijlage Programma van eisen eis 2.8

Vraag:

U geeft aan dat de VOG voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit moet zijn van de opdrachtnemer. Wij zijn deels afhankelijk van Dienst Justis, waar een verwerkingstijd van 2 tot 4 weken niet ongebruikelijk is. Onze interne processen zijn op deze doorlooptijd aangepast. Wij stellen dan ook een proces voor waarbij het aanvraagbewijs van de VOG vóór aanvang van de opdracht in het bezit dient te zijn van de opdrachtnemer en de VOG zelf uiterlijk 28 dagen na de startdatum. Gaat u akkoord met dit voorstel?

Antwoord:

Nee, wij zijn niet akkoord met het voorstel van vragensteller. Zie ook het antwoord op vraag 220.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
227

Onderwerp:

Beschrijvend Document paragraaf 3.3 sub 7 en art 7.2 sub g ROVK

Vraag:

In de verzekeringseis staan minimale dekkingsbedragen genoemd, deze bedragen dienen gemaximeerd te zijn. Kunt u bevestigen een verzekeringscertificaat met dekkingsbedragen van maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000,- per jaar volstaat? Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Nee, de dekkingsbedragen dienen niet gemaximeerd te zijn. Er was een klein verschil in terminologie tussen de tekst in Geschiktheidseis 7, paragraaf 3.3 van het Beschrijvend document, en de tekst in artikel 7.2 van Bijlage E Concept Overeenkomst. UWV past de tekst in het Beschrijvend document aan, deze luidt nu als volgt: De bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering heeft een verzekerd bedrag van ten minste € 1.000.000,- per gebeurtenis en een verzekerd bedrag van ten minste € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.

Dit is een minimum, maar hoger mag uiteraard. Indien Inschrijver een dekking heeft van € 1.000.000,- per aanspraak en een verzekerd bedrag van ten minste € 2.500.000,- per verzekeringsjaar, dan is dat voldoende.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

228

Onderwerp:

Bijlage Programma van eisen eis 2.22

Vraag:

Kunt u bevestigen dat voor oproepkrachten en andere werknemers met "grotendeels onvoorspelbare werktijden" de geplande uren die zijn ingetrokken of gewijzigd binnen 4 kalenderdagen voor de start van de werkzaamheden ook gefactureerd kunnen worden? Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:

Ja, dat kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.
229

Onderwerp:
Bijlage Programma van eisen eis 2.6

Vraag:

Alle opleidings- en scholingskosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden bevat afspraken met betrekking tot scholing. Wettelijk of bij cao verplicht gestelde (bij) scholing moet kosteloos aan werknemers verstrekt worden. Niet alleen qua kosten, maar ook qua tijd. Wij vernemen graag of er voor de functies waarvoor wij flexkrachten leveren, sprake is van verplichte (bij)scholing op grond van de wet of de cao. Als dat zo is, gaan wij ervan uit dat u de hiermee gepaard gaande kosten en opleidingstijd voor uw rekening neemt. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
230

Onderwerp:
Handleiding Social Return 5- pagina 7

Vraag:

De strenge eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verplichten ons om zeer kritisch te zijn op de verwerking van persoonsgegevens. Dit geldt in het bijzonder voor de eis van doelbinding (art. 6 lid 4 AVG), waarbij gegevens die zijn verzameld voor Loonkostenvoordelen (LKV) mogelijk niet voor Social Return On Investment (SROI)-doeleinden mogen worden hergebruikt. Hoe dient Inschrijver, met inachtneming van de AVG en het verbod op de verwerking van bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens), de SROI-waarde aan te tonen van kandidaten die vallen onder gezondheidsgerelateerde uitkeringen of doelgroepen? Kan de Aanbestedende Dienst instemmen met het voorstel om, na definitieve gunning, passende en AVG-conforme afspraken te maken over de exacte bewijslast? Het doel is

om enkel strikt noodzakelijke, niet-bijzondere persoonsgegevens (zoals uniek nummer, urenomvang en contractduur) te delen die nodig zijn voor de SROI-waarde, om zo de doelbinding en anonimiteit te waarborgen. Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 174.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

231

Onderwerp:

Bijlage SLA KPI ziekteuren

Vraag:

Wij vragen ons af of de beschreven formule in bijlage SLA mbt ziekteuren correct is. Er staat : Totaal aantal ziekteuren / (het totaal aantal gewerkte uren (inclusief wachtdag) + ziekteuren) * 100%

Norm (waarde)

Realisatie: score hoger dan of gelijk aan 10,0% = groen. >> ons inziens moet de term lager staan.

Afbreukrisico: score lager dan 10,0% = rood.>> ons inziens moet de term hoger staan.

Bovengenoemd norm percentage is vastgesteld aan de hand van streefcijfers die Opdrachtgever voor de vaste populatie hanteert. Tijdens de implementatie, en zodra Opdrachtgever haar streefcijfers gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanpast, zal Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer besluiten om eventueel een aangepast norm percentage te gaan hanteren. Dit aangepaste norm percentage gaat dan vanaf het eerstvolgende kwartaal in. Met andere woorden voor deze KPI geldt als de score lager is dan 10% is dat positief en is het groen en gelijk of hoger dan 10% dan negatief = rood. Graag uw reactie en uitleg.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 79.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

232

Onderwerp:

Beschrijvend document 7.6 Onafhankelijke inschrijving

Vraag:

Inschrijver kan voor het aantonen van de onafhankelijkheid een verklaring overleggen ondertekend door een bevoegd directeur van onze organisatie. Deze verklaring zou, op uw verzoek, schriftelijk bevestigen dat onze inschrijving volledig onafhankelijk van de andere concernpartij is opgesteld en dat de eerlijke mededinging hierbij is nageleefd. Is dit voor u een acceptabel bewijs?

Als de eerder genoemde verklaring volstaat, wanneer in het aanbestedingsproces moet deze ingediend worden?

Antwoord:

Zoals vermeld in paragraaf 7.6 onderzoeken wij, als wij twijfels hebben over de onafhankelijke totstandkoming van de Inschrijvingen, of die Inschrijvingen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie zijn opgesteld. Tijdens dit onderzoek benoemt u welke maatregelen u bij de totstandkoming van de Inschrijvingen heeft getroffen en toont u aan dat die Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Of een verklaring zoals vragensteller die omschrijft dit voldoende benoemt en aantoont, hangt af van de betreffende Inschrijvingen, onze twijfels, en de verdere inhoud van uw antwoord.

Dit onderzoek, indien van toepassing, zal plaatsvinden ná ontvangst van de Inschrijvingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

233

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 7 rechtsgeldige ondertekening

Vraag:

Voor de rechtsgeldige ondertekening door de in de KVK vermelde gevolmachtigde maken wij gebruik van DocuSign eSignature. Voor een snel en efficiënt digitaal proces, met het oog op het verminderen van het gebruik van papier vanuit MVO doelstellingen en vanwege de eerdere situatie rondom Covid-19 is DocuSign voor ons als inschrijver een geschikt middel om snel en betrouwbaar elektronische ondertekening van akkoord- en goedkeuringsprocessen te realiseren. DocuSign eSignature is geoorloofd in de meeste burgerlijke en common law rechtsgebieden voor de meeste type overeenkomsten wereldwijd, inclusief de Europese Unie. DocuSign hanteert sterke beveiligingsmechanismen om volgens de hoogste internationale veiligheidsnormen documenten en gegevens te beschermen. Gaat u akkoord met ondertekening via DocuSign eSignature van de documenten die bij inschrijving rechtsgeldig ondertekend en ingediend moeten worden?

Antwoord:

Een rechtsgeldige ondertekening kan op een van de drie volgende methodes geplaatst worden:

- a) een zogenaamde 'natte handtekening', oftewel het document printen, daarop de handtekening plaatsen, dit document vervolgens inscannen, of
- b) een geavanceerde elektronische handtekening, of
- c) een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Zie voor meer informatie over bovengenoemde methodes b) en c) deze link van de Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/vraag-en-antwoord/wat-is-een-elektronische-handtekening>.

Indien DocuSign gebruik maakt van methode b) of methode c), is ondertekening op die manier akkoord. Een zogenaamde 'gewone elektronische handtekening', al dan niet via DocuSign, is voor ons niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

234

Onderwerp:

Bijlage A programma van eisen, 2.23/2.24

Vraag:

Eis 2.23 legt de (systeem)kosten bij Opdrachtnemer indien een arbeidsovereenkomst met een Flexkracht 'niet tijdig' wordt verlengd.

De beslissing om een Flexkracht langer in te lenen (en dus diens contract te verlengen) ligt echter bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan pas overgaan tot een contractuele verlenging nadat Opdrachtgever de wens daartoe kenbaar maakt en de inleenopdracht formeel verlengt.

Om de risico's en kosten uit eis 2.23 te kunnen beheersen, zijn wij afhankelijk van een tijdige vooraankondiging vanuit uw organisatie.

Kunt u specificeren welke minimale termijn Opdrachtgever hanteert voor het (schriftelijk) aankondigen van een verlengingsverzoek, voordat de lopende opdracht (en daarmee het contract van de Flexkracht) afloopt?

Antwoord:

Opdrachtnemer is in dit geval verantwoordelijk voor de verlenging, dit dient Opdrachtnemer tijdig te bespreken met de Opdrachtgever zodat de verlenging tijdig binnen is. Het formeel werkgeverschap ligt namelijk bij de Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
235

Onderwerp:
Bijlage A programma van eisen, 2.7

Vraag:
Kan inschrijver aangeven wat u exact verstaat onder incidenteel?

Antwoord:
Met incidenteel wordt bedoeld dat het niet regelmatig of structureel gebeurt, maar alleen in uitzonderlijke en onvoorziene omstandigheden die Opdrachtgever zoveel mogelijk tracht te voorkomen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
236

Onderwerp:
Bijlage D AIV Diensten, artikel 29.1, 29.2 en 29.3 + bijlage E concept raamovereenkomst 7.2

Vraag:
De door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening – het ter beschikking stellen van Flexkrachten – kwalificeert als een inspanningsverplichting. De levering van een geschikte kandidaat is, anders dan de levering van een fysieke zaak, direct afhankelijk van externe factoren zoals marktkrapte, de beschikbaarheid van kandidaten en onvoorziene omstandigheden (bijv. het afhaken van een kandidaat).

Artikel 29.1 van de AIV stelt echter dat 'Alle termijnen fataal' zijn. Artikel 29.2 koppelt hieraan het direct in verzuim treden, inclusief de mogelijkheid tot het opleggen van boetes en het vorderen van schadevergoeding of ontbinding (artikel 29.3). Dit regime is zeer strikt en doet ons inziens geen recht aan de aard van de dienstverlening, die gebaat is bij partnerschap.

Tegelijkertijd voorziet artikel 7.2 sub e van de Raamovereenkomst in een

veel passender mechanisme: ontbinding is pas mogelijk na het structureel (drie kwartalen) niet halen van een KPI en na een verbetertraject. Dit mechanisme onderschrijven wij volledig als een constructieve manier om de kwaliteit te borgen.

Wij gaan ervan uit dat dit specifieke KPI-regime prevaleert en bedoeld is als het primaire sturings- en sanctiemechanisme.

Kunt u bevestigen dat het sanctieregime voor het niet (tijdig) nakomen van verplichtingen uitsluitend wordt beheerst door de KPI-systematiek zoals omschreven in artikel 7.2 sub e van de Raamovereenkomst, en dat de bepalingen omtrent 'fatale termijnen' en de daaraan gekoppelde boetes in artikel 29 leden 1, 2 en 3 van de AIV derhalve komen te vervallen?

Indien nee, kunt u motiveren waarom u twee afzonderlijke sanctiemechanismen die elkaar op dit punt lijken te overlappen, noodzakelijk acht?

Antwoord:

Aan het ter beschikking stellen van Flexkrachten zit inderdaad een inspanningselement. Echter wil UWV wijzen op het 'No bid' systeem, zoals is opgenomen in Eis 2.15 van Bijlage A Programma van Eisen. Wanneer Opdrachtnemer de daar beschreven procedure volgt, zal geen sprake zijn van een schending van een fatale termijn.

UWV acht het regime van artikel 29 AIV 'Termijnen en boetes' niet zeer strikt. Als publieke dienstverlener is het bewaken van een zekere mate van continuïteit en (leverings)zekerheid voor UWV van groot belang. Artikel 7.2 van de Overeenkomst is een aanvulling op de bepaling uit artikel 30 AIV 'Ontbinding en opzegging'. Vanzelfsprekend dienen artikel 29 en artikel 30 AIV volstrekt andere doelen, waardoor niet gezegd kan worden dat de een als, wat u noemt 'sanctieregime', prevaleert boven de ander. Dit alles zal afhangen van de concrete situatie en omstandigheden van het geval. UWV is niet bereid om uw suggestie(s) over te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
237

Onderwerp:
Bijlage C1 + C2

Vraag:

Kunt u aangeven of er sprake is van een minimaal en/of een maximaal aantal in te zetten uren per week op het profiel van Klantadviseur A?

Antwoord:

De minimale inzet bedraagt 24 uren per week, de maximale inzet bedraagt 38 uren per week. Er zijn uitzonderingen mogelijk. Opdrachtgever bespreekt dit met de Raamcontractanten in de implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
238

Onderwerp:
Bijlage A programma van eisen, 2.13

Vraag:

Is het voor functie van klantadviseur A mogelijk om binnen de 1040 uur door te stromen naar klantadviseur B? graag uw toelichting

Antwoord:

Ja, het is mogelijk voor klantadviseur A om binnen de 1.040 uren door te stromen naar klantadviseur B. Graag vernemen wij van vragensteller welke toelichting vragensteller hierover zou wensen te ontvangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
239

Onderwerp:
Bijlage E concept overeenkomst Flexkrachten 20 okt 2025, 1.1 en 7.2

Vraag:

De "Diensten" (conform Raamovereenkomst art. 1.1) bestaan uit het ter beschikking stellen van Flexkrachten. Deze Flexkrachten verrichten hun werkzaamheden, conform de wettelijke definitie van de uitzendovereenkomst, onder leiding en toezicht van Opdrachtgever (UWV).

Hieruit volgt dat UWV, als feitelijke werkgever, primair verantwoordelijk is voor de zorgplicht en de arbeidsomstandigheden op de werkvloer, zoals bepaald in artikel 7:658 BW. Tevens is UWV, op grond van artikel 6:170 BW, in beginsel aansprakelijk voor schade die deze Flexkrachten toebrengen aan derden tijdens hun werkzaamheden.

Om verantwoordelijkheden juist in de Raamovereenkomst op te nemen, stellen wij het volgende voor:

Dat in de Raamovereenkomst (Bijlage E), bijvoorbeeld als aanvulling op Artikel 7.2, een nieuw artikel wordt ingevoegd dat de wettelijke aansprakelijkheidsverdeling weergeeft, luidende:

"Artikel X: Aansprakelijkheid en Zorgplicht

X.1 Opdrachtgever gedraagt zich ten aanzien van de Flexibele Arbeidskracht in overeenstemming met artikel 7:658, lid 4 BW bij het uitoefenen van toezicht en/of de leiding, alsmede met betrekking tot het uitoefenen van het werk op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.

X.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.

X.3 Opdrachtgever is op grond van artikel 6:170 BW aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de Flexibele Arbeidskrachten, die Opdrachtnemer te werk stelt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever kan de schade verhalen op de Flexibele Arbeidskracht, indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de Flexibele Arbeidskracht."

Bent u bereid bent bovengenoemde bepalingen in de Raamovereenkomst op

te nemen?

Antwoord:

Daartoe zijn wij niet bereid, zie het antwoord op vraag 27.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

240

Onderwerp:

Tarieventool

Vraag:

Kunt u inzichtelijk maken welke componenten u uit de CAO en bedrijfsregeling UWV in de kostprijs heeft verwerkt ten aanzien van gelijkwaardige beloning op het gebied van toekenningen en aanspraken?

hoe gaat u om met situaties waarbij niet alles in de kostprijs is opgenomen maar waarbij wij de flexkrachten toch moeten compenseren/vergoeden?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft een tabblad toegevoegd aan de Bijlage M Demo TarievenTool waar de belangrijkste arbeidsvoorwaarden uit het SUGB document van Wijzerbelonen.nl zijn opgenomen. Zie ook het antwoord op vraag 44 en vraag 122.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

241

Onderwerp:

Bijlage E algemeen

Vraag:

Inschrijver mist een bepaling over:

A) de controle van de identiteit van de uitzendkracht op de werkvloer aan de hand van het originele identiteitsbewijs, mede met het oog op het risico van persoonsverwisseling en vrijwaring van opdrachtnemer voor de (gevolgen van) een onjuiste en/of tekortschietende controle.

B) een bepaling over de inrichting en betaling van de gelijkwaardige beloning, temeer daar er (ten minste) drie aanbieders zullen zijn van uitzendkrachten en ongelijke beloning zoveel mogelijk moet worden voorkomen. Hoe ziet Opdrachtgever dit?

C) een bepalingen over de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtgever voor de veiligheid op en van de werkvloer en de arbeidsomstandigheden,. Is Opdrachtgever bereid dat als zodanig overeen te komen en is Opdrachtgever tevens bereid opdrachtnemer te vrijwaren voor (de gevolgen van) bedrijfsongevallen overkomen door uitzendkrachten, waaronder tevens begrepen burn-out, etc?
Is opdrachtgever bereid deze overeen te komen?

Antwoord:

A) UWV verklaart verantwoordelijk te zijn voor de verificatieplicht en daartoe een controle te doen op de eerste Werkdag van de Flexkracht van diens identiteit. Dit laat de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer als werkgever op de identiteitscontrole en bewaarplicht onverlet. Beide Partijen hebben hierin derhalve hun eigen verantwoordelijkheid.

B) Opdrachtgever en Opdrachtnemer volgen wettelijke bepalingen (zie Eis 1.5) waarin gelijkwaardige beloning is opgenomen. Daarnaast is het salaris voor zowel interne medewerkers als Flexkrachten gelijk aan de cao UWV.

C) Nee, Opdrachtgever is niet bereid dit overeen te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
242

Onderwerp:
Bijlage E, artikel 8.2

Vraag:

Deze kosten kunnen ook zeer aanzienlijk zijn, Wat verstaat Opdrachtgever onder een "substantiële tekortkoming" die maakt dat de kosten van de audit voor rekening kunnen komen van opdrachtnemer?

Antwoord:

Opdrachtgever houdt de definitie in het Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal aan, oftewel: aanzienlijk, fors.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
243

Onderwerp:
Bijlage E, artikel 7.2 lid G

Vraag:

Opdrachtnemer aanvaardt enkel aansprakelijkheid voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar leveringsverplichtingen. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gevolgschade, gedeerde winst, geleden verlies, gemiste besparingen, schade in verband met bedrijfsstagnatie en imagoschade. Is Opdrachtgever bereid dat overeen te komen?

Antwoord:

Niet akkoord, zie verder het antwoord op vraag 37.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

244

Onderwerp:

Bijlage E, artikel 7.2 lid E

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid overeen te komen dat ingeval van ontbinding geen ongedaanmakingverbintenissen intreden?

Antwoord:

Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

245

Onderwerp:

Bijlage E, artikel 2.3

Vraag:

Inschrijver is van mening dat dit wel een erg ruime bevoegdheid voor Opdrachtgever geeft, kan dit worden gespecificeerd? Onder welke voorwaarden kan opgezegd worden en in hoeverre hangt dit samen met de KPI's en wat is hierin de maatstaf, etc.?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever kan dit niet nader specificeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

246

Onderwerp:

Bijlage E, artikel 1.1

Vraag:

Graag toevoegen: om onder leiding en toezicht van UWV werkzaamheden te verrichten.

Antwoord:

Nee, zie het antwoord op vraag 173.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

247

Onderwerp:

programma van eisen, eis 2.26

Vraag:

Wanneer ziekte het gevolg is van een bedrijfsongeval of vanwege werkdruk etc. is Inschrijver dan wel gerechtigd de ziektekosten door te belasten?

Antwoord:

Nee. Zie verder het antwoord op vraag 29.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

248

Onderwerp:

programma van eisen, eis 2.20

Vraag:

Maakt dat onderdeel uit van de gelijkwaardige beloning die gaat gelden per 1 januari 2026?

Antwoord:

Eis 2.20 gaat om het eventueel uitreiken door Opdrachtnemer van een attentie aan een of meerdere Flexkrachten, juist niet op een locatie van Opdrachtgever. Nee, dit is geen onderdeel van de gelijkwaardige beloning. Het verbod om dit door Opdrachtnemer uit te reiken op een locatie van Opdrachtgever is intern UWV-beleid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.
249

Onderwerp:
programma van eisen, eis 2.15

Vraag:
Is dit scholing die valt onder verplichte scholing in het kader van de Wet TVVA?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 48.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
250

Onderwerp:
programma van eisen, eis 2.9

Vraag:
Opdrachtnemer heeft heel veel opdrachtgevers en iedere opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om audits te verrichten. Dat betekent dat opdrachtnemer bijna dagelijks audits zou kunnen krijgen, hetgeen vanzelfsprekend te veel is. Is Opdrachtgever bereid de mogelijkheid tot audits te beperken tot eenmaal per twee jaar en wanneer daartoe gereede aanleiding bestaat?

Antwoord:
Nee, Opdrachtgever is niet bereid om de mogelijkheid tot audits te beperken tot de door vragensteller voorgestelde frequentie.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
251

Onderwerp:
programma van eisen, eis 2.7

Vraag:

Zijn deze opleiding/scholing mogelijk aan te merken als verplichte scholing in het kader van de Wet TVVA? Opdrachtnemer dient daarmee rekening te houden in verband met de (on)mogelijkheid van het sluiten van een studiekostenbeding en of de opleiding onder werktijd/als gewerkte uren moeten worden aangemerkt.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
252

Onderwerp:
programma van eisen eis 2.5

Vraag:

Kan Opdrachtgever beschrijven hoe dat aanbieden in zijn werk gaat, welke persoonsgegevens worden gedeeld en hoe Opdrachtgever dit ziet in het licht van de AVG qua verwerking en verwerkingsverantwoordelijkheid?

Antwoord:

Het aanvragen van de competentie- en vaardigheidstesten zal rechtstreeks via Opdrachtnemer verlopen. Via het portaal van nu Ixly moet de kandidaat toestemming geven voor het delen van de testresultaten. De kandidaat blijft

de eigenaar van de (persoons/test)-gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

253

Onderwerp:

Programma van eisen eis 2.2

Vraag:

Voorafgaand aan de terbeschikkingstelling controleren wij de identiteit en of de betreffende medewerker mag werken en ligt de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid in dit kader bij ons. Zodra de medewerker is gestart met werken, dient opdrachtgever de identiteit op de werkvloer te controleren aan de hand van het originele identiteitsbewijs, mede met het oog op het risico van persoonsverwisseling.

Is Opdrachtgever bereid overeen te komen en toe te voegen dat Opdrachtgever verantwoordelijk/aansprakelijk is voor de gevolgen van een onjuiste en/of tekortschietende controle te vrijwaren?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever is niet bereid het door vragensteller voorgestelde overeen te komen en toe te voegen. UWV verklaart verantwoordelijk te zijn voor de verificatieplicht en daartoe een controle te doen op de eerste Werkdag van de Flexkracht van diens identiteit. Dit laat de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer als werkgever op de identiteitscontrole en bewaarplicht onverlet. Beide Partijen hebben hierin derhalve hun eigen verantwoordelijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
254

Onderwerp:
4.2.2. prijs CAO ABU

Vraag:

Per 1-1-2026 is sprake van gelijkwaardige beloning. Sommige arbeidsvoorwaarden zijn mogelijk zodanig bijzonder en incidenteel dat deze niet in de prijs (TarievenTool) worden begrepen, maar dat het eenvoudiger is wanneer die achteraf in rekening worden gebracht,. Is UWV het daarmee eens en is zij bereid zulks uit te zonderen?

Antwoord:

Incidentele en bijzondere arbeidsvoorwaarden die niet in de prijs opgenomen kunnen worden, kunnen apart in rekening worden gebracht. Indien dit van toepassing is, dient Opdrachtnemer hierover altijd vooraf te overleggen met Opdrachtgever. Eerst na akkoord van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer factureren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
255

Onderwerp:
DEMO tarieventool, pagina 18 regel H (directe aanvullende arbeidsvoorwaarden)

Vraag:

in de kostprijs opbouw hanteert u regel H t.b.v. de Directe aanvullende voorwaarden. het is inschrijver niet duidelijk welke factor gaat over het percentage 0,34% bij overuren en toeslagen om tot 0,49 te komen. Kunt u

deze factor nader toelichten.

Antwoord:

Over deze directe aanvullende arbeidsvoorwaarden worden de totale sociale premies alsook de transitievergoeding berekend. Ofwel: de hier genoemde 0,34% wordt vermenigvuldigd met $(1 + \text{Totaal E \& D + F}) * 100$.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

256

Onderwerp:

DEMO tarieventool, pagina 6 pensioen

Vraag:

in de kostprijs van AAV-factor is geen pensioen compensatie opgenomen, wat is hier de reden van?

Antwoord:

De pensioencompensatie wordt uiteindelijk per individu toegevoegd (zie hiervoor ook het antwoord op vraag 186) en over dit bedrag wordt de loonkostenfactor AAV eveneens berekend. Derhalve is het niet nodig om deze pensioencompensatie op voorhand in de Loonkostenfactor op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

257

Onderwerp:

DEMO tarieventool, pagina 6 feestdagen

Vraag:

in 2026 zijn er 6 feestdagen, in de TarievenTool rekent u met 8 feestdagen, kunt u aangeven welke dagen dit exact zijn.

Antwoord:

Opdrachtgever kent negen (9) feestdagen waarvan er 8 (acht) in 2026 op een doordeweekse dag vallen. De negen (9) feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, 5 mei, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste Kerstdag en Tweede Kerstdag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

258

Onderwerp:

DEMO tarieventool, pagina 6 internet vergoeding

Vraag:

in de DEMO is de internetvergoeding a 30 euro opgenomen als zijnde een vergoeding waarover heffingen worden geheven, waarom wordt dit zo gedaan? is het op deze wijze wel gelijkwaardig? graag uw gemotiveerde onderbouwing.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 44 en vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

259

Onderwerp:

programma van eisen, eis 2.8

Vraag:

Veel potentiële, zo niet alle, kandidaten zijn in bezit van een VOG. Door deze eis te stellen wordt het aantal kandidaten nog verder beperkt. Wij willen u dan ook vragen om ook kandidaten te laten starten die nog geen VOG bezitten, maar wel de aanvraag hebben gedaan. Indien binnen 3 weken geen VOG is verkregen stroomt de kandidaat uit. Kunt u hiermee instemmen. Tot slot willen wij u aangeven wat inschrijver het VOG niet mag laten inzien door opdrachtgever. Kunt u aangeven wat voor u de reden kan zijn om dit inzicht te verkrijgen?

Antwoord:

Voor UWV is het essentieel dat vóór de start van de eerste werkdag de betreffende Flexkracht in het bezit is van een VOG. Zie verder het antwoord op vraag 1 en vraag 143.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

260

Onderwerp:

bijlage A programma van eisen, eis 2.5

Vraag:

Kunt u aangeven welke tool dit is?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 93.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

261

Onderwerp:

4.2.2. all in kosten

Vraag:

In de nieuwe CAO uitzendkrachten per januari 2026 is geen reservering meer opgenomen voor scholing. Scholing dient op gelijkwaardigheid aangeboden te worden en deze kosten worden door inschrijver gefactureerd en/of door opdrachtgever op zich genomen. dit betekent dat in het tarief geen kosten voor scholing zijn opgenomen. in de TarievenTool is hier ook geen rekening mee gehouden. Graag verneemt inschrijver hoe met deze opleidingskosten om te gaan?

Antwoord:

De kosten voor opleidingen die door Opdrachtgever verplicht zijn om te volgen, kunnen door Opdrachtnemer worden gefactureerd aan Opdrachtgever, eerst na goedkeuring vooraf door Opdrachtgever. Uitzonderd de BIG registratie voor sociaal medisch verpleegkundigen welke voor rekening van Opdrachtnemer komt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
262

Onderwerp:
3.3. technische bekwaamheid punt 2 en 3

Vraag:

in paragraaf 3.3. vraagt u bij punt 2 om een kopie NEN4400 in punt 3 vraagt u om de SNA inschrijving. Wat ziet u als verschil tussen beide punten? SNA is het bewijs dat inschrijver NEN gecertificeerd is, dus dient inschrijver bij punt 2 en 3 hetzelfde certificaat te uploaden. graag uw toelichting hierop.

Antwoord:

Het is mogelijk om los van voldoen aan Geschiktheidseis 3 (opname in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA)), te voldoen aan Geschiktheidseis 2 (NEN 4400).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
263

Onderwerp:
4.2.1. gunningscriterium 3

Vraag:

Graag ontvangt inschrijver aanvullende informatie aangaande verzuim, wat maakt dat zij een passende oplossing kan aanbieden.

A) u geeft aan een zo laag mogelijk verzuimpercentage na te streven. inschrijver is echter van mening dat dit niet altijd goed werkgeverschap betekent. Daarom wil inschrijver graag van u weten wat het huidige verzuim percentage onder uw flexpopulatie is, met daarbij de uitsplitsing naar kort en lang verzuim. Kunt u dit per jaar en functiecategorie inzichtelijk maken. Indien dit niet mogelijk is, moet inschrijver voor het beantwoorden uitgaan van een aanname, hoe gaat u dit meenemen in de beoordeling van de vraagstelling?

B) wat doet het UWV zelf aan preventief verzuim richting haar werkzame

flexkrachten en/of vaste medewerkers?

Antwoord:

A) UWV is niet op zoek naar een percentage, zie verder het antwoord op vraag 57. De door vragensteller gevraagde cijfers heeft Opdrachtgever niet tot haar beschikking.

B) Bij de beantwoording van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 3 hoeft Inschrijver geen rekening te houden met wat Opdrachtgever zelf aan verzuimpreventie doet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

264

Onderwerp:

4.2.1. gunningscriterium 2

Vraag:

om deze vraag goed te beantwoorden wil inschrijver graag aanvullende informatie ontvangen, wilt u zodoende onderstaande inzichtelijk maken:

A) wat is het ongewenste uitstroompercentage per jaar? uitgesplits naar inzetduur, dus voor aanvang, tijdens opleiding en kort na opleiding?

B) kunt u de uitstroomredenen verder verduidelijken:

-1: wat verstaat u onder kwaliteit, wanneer is deze niet goed?

-2: wat is een verkeerde houden en/of gedrag?

-3: wanneer stroomt iemand uit op basis van inzetbaarheid?

c) wat doet het UWV zelf aan begeleiding tijdens de inzet van de flexkracht en welke middelen stelt zij daar voor beschikbaar?

Antwoord:

a) De door vragensteller gevraagde cijfers heeft Opdrachtgever niet tot haar beschikking.

b) De uitstroomredenen zijn niet gekoppeld aan eenduidige en volledig objectieve criteria. Er is altijd sprake van maatwerk. In de praktijk gaat het vaak om een combinatie van factoren. Per individu maakt de leidinggevende, op basis van input van onder andere coaches en opleiders, een weloverwogen beslissing. Om toch inzicht te geven in de aard van de

uitstroomredenen, zijn deze hieronder op hoofdlijnen toegelicht:

1. **Kwaliteit:** De kwaliteit wordt als onvoldoende beoordeeld wanneer een Flexkracht, ook met ondersteuning, niet voldoende aansluit bij de eisen, normen en verwachtingen die bij de functie horen en dat er geen reële verwachting is dat hierin voldoende groei kan worden gerealiseerd.
 2. **Houding en/of gedrag:** Voorbeelden van een verkeerde houding en gedrag zijn het zich niet houden aan de Gedragscode UWV (Bijlage O), het herhaaldelijk niet nakomen van (werk)afspraken en het onvoldoende tonen van motivatie.
 3. **Inzetbaarheid:** Iemand stroomt mogelijk uit op basis van inzetbaarheid wanneer de Flexkracht onvoldoende beschikbaar en/of in staat is om zijn of haar taken uit te voeren, zonder belemmeringen, zie ook het antwoord op vraag 58.
- c) Dit is dusdanig afhankelijk van de functie en de betreffende Flexkracht, dat hierop niet een eenduidig en volledig antwoord te geven valt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

265

Onderwerp:

4.2.1. gunningscriterium 1

Vraag:

inschrijver snapt dat u wilt weten hoe wij omgaan met een veranderende arbeidsmarkt. Echter is het voor ons als uitzender ook moeilijk te voorspellen hoe deze zich gaat ontwikkelen, zowel op het gebied van aanbod, wet- en regelgeving alsmede politieke invloeden. Graag verneemt inschrijver vanuit welk perspectief deze vraag beantwoord moet worden, gaat het u meer om het proces, of wilt u ook daadwerkelijk oplossingen zien, wat maakt dat inschrijver met een grote aanname moet gaan werken. Graag uw aanvullende toelichting.

Antwoord:

De vraagstelling van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1 is hoe Inschrijver gaat inspelen. Of Inschrijver dit aan de hand van een proces en/of oplossingen en/of activiteiten beschrijft en onderbouwt, is aan Inschrijver.

Zie verder het antwoord op vraag 66.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

266

Onderwerp:

4.2.1. gunningscriterium 1

Vraag:

Om de functie van Uitkeringsconsulent goed uit te oefenen is een opleidingstraject van tenminste 7 maanden nodig. Per januari 2026 is de ABU cao drastisch gewijzigd. Dit betekent dat wij op basis van gelijkwaardigheid acteren en niet meer enkel op enkele BRI componenten. Dit maakt dat opleiding niet meer in de kostprijs is opgenomen en op basis van gelijkwaardigheid geboden moet worden aangeboden. Kan inschrijver er vanuit gaan dat deze volledig opleiding voor rekening van het UWV komt? zo niet, hoe dient inschrijver dan om te gaan met deze kosten?

Ditzelfde geldt ook voor de functie van Klantadviseur. Wie betaalt de opleiding die tussen de 8 en 12 weken duurt.

Voor beide trajecten gaat inschrijver er vanuit dat de uren die een flexkracht besteedt aan zijn/haar opleiding uitbetaald en gefactureerd mogen worden, graag uw bevestiging hierop.

Antwoord:

De uren die zijn vereist voor de opleiding tot de functie uitkeringsconsulent A en/of klantadviseur A vallen onder de werkuren van de Flexkracht en worden daarmee vergoed door Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten**Beantwoord op:** 26 nov 2025**Ref.nr.**

267

Onderwerp:

3.3. Kerncompetentie 1

Vraag:

U maakt het inschrijver wel heel lastig om kerncompetentie 1 aan te tonen met meerdere referentie. Inschrijver is van mening dat u meerdere competenties als voorwaarde stelt, namelijk 7 provincies en ook nog in limburg en Zeeland, daarnaast mogen het 3 referenten zijn, maar die ieder wel minimaal 100.000 uur inlenen. Hiermee maakt u het voor inschrijver lastig en sluit u veel orgniasatie uit, daar in Zeeland nauwelijks soortgelijk inleen is met een dergelijke omvang.

Wij willen dan ook verzoeken om deze kerncompetentie toegankelijk te maken voor meerdere inschrijver door deze als volgt aan te passen:

- 1) inschrijver levert in tenminste 7 provincies in met tenminste Limburg OF Zeeland als provincie
- 2) het minimaal aantal uur per referent 25.000 uur bedraagt, in plaats van 100.000. Bent u zich er van bewust dat wanneer u minimaal 100.000 per referent eist, dit ruim 3.500.000 miljoen euro omzet is per referent, bij drie referenties die meer dan 10.000.000 euro omzet bedraagt. U hiermee ook ver boven de 60% eis uitkomt. Dit ook ten aanzien van onze eerdere vraag om de 400.000 aan te passen naar 175.00 uur.

Graag uw akkoord hierop. Indien u hiermee niet akkoord gaat verneemt inschrijver graag waarom u dergelijk hoge voorwaarden stelt waarmee u, ook grote uitzenders uitsluit

Antwoord:

Niet akkoord. Geschiktheidseis 5 kerncompetentie 1 betreft 'in ten minste zeven (7) verschillende provincies, waaronder ten minste de provincies Limburg en Zeeland.' Dit komt dus neer op de provincies Limburg en Zeeland, en ten minste vijf (5) andere provincies. Opdrachtgever heeft hierbij géén minimum aantal uren voor welke provincie dan ook gesteld. De geschatte opdrachtwaarde in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document is 160 miljoen euro in 4 jaar, oftewel gemiddeld 40 miljoen euro per jaar. De 10,5 miljoen euro per jaar van vragensteller is daarbij 26,25% van de geschatte opdrachtwaarde, en blijft daardoor ver onder de grens van 60% voor een referentie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

268

Onderwerp:

3.3. Kerncompetentie 1

Vraag:

u stelt als voorwaarde dat inschrijver met kerncompetentie 1 in totaal 400.000 uur dient aan te tonen met maximaal 3 referenten. Inschrijver wil u echter verzoeken om dit aantal uur bij te stellen naar maximaal 175.000 uur. De reden hiervoor is als volgt. Inleen 2024: 30,1 miljoen. U kiest voor drie partijen, en mag 60% van de opdrachtwaarde uitvragen. Inschrijver komt dan tot de berekening: $30,1 \text{ miljoen} \times 60\% = 18.060.000 \text{ euro}$ totaal, dit delen door 3 partijen is maximaal 6,02 miljoen omzet. op basis van uren gaat inschrijver uit van een gemiddeld tarief van 34 euro, betekent dit 177.000 uur. Wij willen u verzoeken om dit aan te houden als maximaal aantal uur wat aangetoond moet worden met maximaal 3 referenten. Kunt u hiermee instemmen? zo niet, wat is de reden om 400.000 uur aan te houden?

Antwoord:

UWV deelt uw zienswijze niet. De Gids Proportionaliteit bepaalt in Voorschrift 3.5 G:

"1. ...

2. De aanbestedende dienst vraagt niet dat referentieprojecten een waarde hebben van meer dan 60% van de raming van de onderhavige opdracht." De Opdracht is daarnaast niet opgedeeld in drie gelijke percelen. UWV wil de zekerheid hebben dat elk van de drie (3) Raamcontractanten zo volledig mogelijk kan leveren, mede gelet op het grote belang van leveringszekerheid voor Opdrachtgever en de aanwezigheid van een 'No bid' systeem, zie Eis 2.15 in Bijlage A Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
269

Onderwerp:
par 3.3. verplichtingen loonheffing

Vraag:

u eist een verklaring betalingsgedrag inlenersaansprakelijkheid welke niet ouder is dan 2 maanden. Deze periode is zeer ongebruikelijk. normaliter dienen inschrijver deze verklaring in te leveren, waarbij deze niet ouder is dan 6 maanden. Deze periode stelt u ook in paragraaf 6.10 bij aan te leveren bewijsstukken, bullit 3. Wij willen u verzoeken om de termijn in paragraaf 3.3 aan te passen naar 6 maanden. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. De door vragensteller genoemde termijn van zes (6) maanden in paragraaf 6.10 van het Beschrijvend document, betreft de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen. Echter, dat is een andere verklaring dan de verklaring betalingsgedrag inlenersaansprakelijkheid in Geschiktheidseis 1 in paragraaf 3.3 van het Beschrijvend document. In lijn met het gestelde in Eis 1.9 in Bijlage A Programma van Eisen (verstrekking van de verklaring betalingsgedrag inlenersaansprakelijkheid elk kwartaal), past Opdrachtgever de termijn in paragraaf 3.3 aan van twee (2) naar drie (3) maanden.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
270

Onderwerp:
Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

In de eisen voor de inschrijving wordt aangegeven dat de uitwerking niet in kolommen mag worden opgemaakt. Inschrijver is van mening dat het gebruik van kolommen de leesbaarheid en de visuele overzichtelijkheid van de beschrijvingen significant verhoogt ten opzichte van doorlopende tekst. Dit komt de beoordelaars van de aanbestedende dienst direct ten goede. Wij verzoeken de aanbestedende dienst vriendelijk dit te herzien en het gebruik van een kolommenopmaak wel toe te staan. Dit zal de leesbaarheid van de inschrijvingen voor uw beoordelingsteam enorm ten goede komen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 213.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

271

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

De uiterlijke datum voor het indienen van vragen voor de Tweede Nota van Inlichtingen is gesteld op 10 december 10 uur. De geplande publicatiedatum voor de 2e NvI staat volgens de planning op streefdatum 24 december 2025. Deze datum valt direct aan de vooravond van de kerstdagen, wat de tijd voor inschrijvers om de antwoorden zorgvuldig te verwerken in hun offerte aanzienlijk beperkt vanwege de feestdagen. Kan de aanbestedende dienst de planning herzien en de publicatie van de 2e NvI vervroegen naar uiterlijk vrijdag 19 december 2025? Dit zou de inschrijvers in staat stellen om de antwoorden nog vóór de kerstvakantie te bestuderen, hetgeen de kwaliteit van de inschrijvingen ten goede zal komen

Antwoord:

UWV zal zijn best doen om de antwoorden op de vragen tweede ronde (Nota van Inlichtingen) zo snel mogelijk te publiceren, maar kan helaas niet garanderen dat dit uiterlijk vrijdag 19 december 2025 zal zijn. Overigens zijn wij van oordeel dat ook met een publicatie van de antwoorden op de vragen

tweede ronde (Nota van Inlichtingen) op woensdag 24 december 2025, er voldoende ruimte is voor Potentiële Inschrijvers om de antwoorden te verwerken in hun Inschrijving vóór de sluitingsdatum- en tijd indienen Inschrijving van donderdag 15 januari 2026, 10.00 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

272

Onderwerp:

Bijlage D AIV Diensten, artikel 14 lid 5 en lid 6

Vraag:

De artikelen 14.5 en 14.6 van de AIV beschrijven een complex benchmark-instrument. Omdat dit een significant effect kan hebben op de tariefstelling gedurende de looptijd, hebben wij behoefte aan een nadere toelichting op de praktische toepassing hiervan. Een dergelijk mechanisme staat op gespannen voet met het aangaan van een langdurig partnerschap op basis van een competitieve Europese aanbesteding (prijs-kwaliteit).

Vraag 1) Kunt u toelichten in welke mate en met welke frequentie u voornemens bent dit instrument daadwerkelijk in te zetten? Ziet u dit als een standaard jaarlijkse procedure, of meer als een escalatie-instrument voor uitzonderlijke situaties?

Vraag 2) Kunt u nader specificeren hoe de methodiek er in de praktijk uit zal zien? Artikel 14.5 spreekt over een vergelijking met "tenminste twee andere dienstverleners".

* Beoogt u hiermee een interne benchmark, waarbij de prestaties en tarieven van de drie gecontracteerde raamcontractpartijen (de 'mantelpartijen') onderling worden vergeleken? of,

* Indien u een externe benchmark bedoelt: hoe borgt u dat de vergelijkbare diensten op een objectieve, 'appels-met-appels' wijze worden vergeleken? (Bijvoorbeeld: hoe wordt omgegaan met kwaliteitsverschillen, P/K-weging, en de garantie dat er niet wordt vergeleken met partijen die evident onder kostprijs werken?)

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 24.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

273

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1

Vraag:

Wat zijn de mogelijkheden voor hybride werken in de functie van Klantadviseur A? En wat is het minimum aantal dagen dat er op kantoor gewerkt moet worden? graag uw toelichting

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 96.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

274

Onderwerp:

AIV 29.2

Vraag:

In artikel 29.2 is ee boeteclausule opgenomen. Graag een bevestiging dat dit niet geldt voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

275

Onderwerp:

AIV 27

Vraag:

U geeft aan dat opdrachtnemer enkel de naam UWV mag gebruiken na nadrukkelijk schriftelijk toestemming. Om vertraging in de werving te voorkomen, graag akkoord dat inschrijver de naam van UWV mag gebruiken in de wervingen.

Antwoord:

In Bijlage E concept Overeenkomst is in artikel 7.2 reeds een afwijking van artikel 27 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten (Bijlage D) opgenomen. Voor de goede orde: deze afwijking geldt slechts voor Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
276

Onderwerp:
AIV 19.8

Vraag:

In artikel 19.8 neemt u op dat UWV vrijgewaard is voor alle schade van personeel van opdrachtnemer. Graag een bevestiging dat dit niet van toepassing is voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten (welke onder leiding en toezicht werken van opdrachtgever).

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
277

Onderwerp:
AIV 8.1

Vraag:

In de AIV Diensten, specifiek in artikel 8.1, is opgenomen dat benodigde hulpmiddelen voor kosten zijn van opdrachtnemer. Graag een bevestiging dat benodigde hulpmiddelen voor werknemers en flexkrachten binnen UWV vergoed worden door UWV.

Antwoord:

Opdrachtgever bestelt en betaalt de hulpmiddelen voor de Flexkrachten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
278

Onderwerp:
AIV 7.4

Vraag:

U stelt in artikel 7.4 dat leiding en toezicht bij opdrachtnemer ligt. Graag een bevestiging dat dit niet van toepassing is voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
279

Onderwerp:
AIV 5.1

Vraag:

In de AIV Diensten stelt U dat een opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft. Graag een bevestiging dat deze leveringsverplichting niet geldt voor het leveren van uitzendkrachten.

Antwoord:

Artikel 5 lid 1 van Bijlage D AIV gaat over dreigende vertraging in algemene zin. Van een leveringsverplichting voor het leveren van uitzendkrachten is in dit artikel geen sprake. Bovendien wil UWV wijzen op de mogelijkheid voor Opdrachtnemer om een zogenoemde 'No bid' uit te

brenge

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

280

Onderwerp:

AIV

Vraag:

U heeft gekozen voor AIV Diensten, en niet voor voor bijvoorbeeld toepasselijkheid ARVODI? AIV Diensten zien niet gespecificeerd op de contractvorm: uitzenden - zo lijkt het alsof leiding en toezicht bij de inschrijver ligt en niet bij de opdrachtgever, zoals bij uitzenden het geval is. Wat is de reden dat u hiervoor heeft gekozen? En erkent UWV leiding en toezicht te hebben over uitzendkrachten?

Antwoord:

- a) Het is standaard beleid van UWV om voor haar eigen aanbestedingen gebruik te maken van haar eigen set Algemene voorwaarden.
- b) Opdrachtgever heeft leiding en toezicht over de Flexkrachten, zoals vermeld in de definitie van Flexkracht in tabel 8 Begrippenlijst van het Beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
281

Onderwerp:
Beschrijvend document - 2.1

Vraag:

Verschillende partijen zijn nog in onderhandeling over de nieuwe CAO van UWV. Na akkoord zullen eventuele loonsverhogingen, eventueel met terugwerkende kracht, worden uitgekeerd aan medewerkers en flexkrachten. In het geval van overige wijzigingen zoals bijvoorbeeld een eenmalige bruto vergoeding, eventueel met terugwerkende kracht; kan inschrijver deze additioneel doorfactureren vermenigvuldigt met de factor opgenomen in de TarievenTool?

Antwoord:

Nee. Indien er een eenmalige uitkering plaats zal vinden, is er geen sprake van vermenigvuldiging met een factor opgenomen in de TarievenTool. Indien er sprake zou zijn van een netto-uitkering zal deze worden gebruteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
282

Onderwerp:
Bijlage D AIV Diensten_mei2023 - 1. Definities

Vraag:

U geeft aan " Opdrachtnemer Het door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen eigen personeel en/of door hem bij die uitvoering ingeschakelde hulppersonen."

Klopt onze aanname dat de door ons ter beschikking gestelde uitzendkrachten niet onder de definitie van "hulppersonen" vallen aangezien uitzendkrachten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever (UWV) werken?

Antwoord:

Aangezien de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Flexkrachten een arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer hebben, vallen deze onder de noemer 'eigen personeel' in de definitie van Personeel van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

283

Onderwerp:

DFA 4.2 TARIEFWIJZIGINGEN EN INDEXATIE

Vraag:

U geeft aan " Nominale bureaumarge
Benchmark

Het is mogelijk om gedurende de looptijd van de Overeenkomst een aanpassing van de Nominale bureaumarge door te voeren op basis van een benchmark die door een gekwalificeerde onafhankelijke derde is uitgevoerd (zie artikel 14 van de AIV Bijlage D bij het Beschrijvend document)."

In artikel 14 inkoopvoorwaarden werkt u deze regeling verder uit. U geeft daar ondermeer het volgende aan " Het resultaat van de benchmark volgens het voorgaande lid van dit artikel zal worden vergeleken met de relevante prijzen en tarieven volgens de Overeenkomst. Als het gemiddelde van de relevante prijzen en tarieven uit de benchmark voor bepaalde Diensten lager ligt dan de relevante prijzen en tarieven volgens deze Overeenkomst, dan zullen deze laatste worden verlaagd tot het gemiddelde niveau van de benchmark met ingang van de dag waarop UWV zijn behoefte aan een benchmark aan Opdrachtnemer heeft medegedeeld. Vindt een dergelijke aanpassing plaats, dan draagt Opdrachtnemer de volledige kosten van de benchmarker. Anders draagt UWV de kosten,

met uitzondering van de door Opdrachtnemer zelf te maken kosten die altijd voor rekening van Opdrachtnemer komen."

De nominale marge bestaat uit 2 onderdelen namelijk de kosten van de inschrijver om de dienstverlening uit te voeren (niet zijnde kosten die reeds in de loonsomfactor opgenomen zijn). En de winstmarge die de ondernemer vraagt om de dienstverlening uit te voeren.

De hierboven aangehaalde artikelen geven u het recht om het tarief te verminderen op basis van de "gemiddelde" tarieven uit de benchmark. Dit lijkt ons op gespannen voet te staan met het door u gehanteerde gunningcriteria (EMVI) immers inschrijvers bieden (extra) dienstverlening aan in hun wensuitwerking gecombineerd met een prijs aan die naar hun mening passend is. Dit wordt gedaan binnen een aanbesteding waarbij sprake is van concurrentie. Bovendien hanteert u een minimale en maximale bandbreedte waarbij u als aanbestedende dienst ook onderzoekt heeft gedaan naar de haalbaarheid en het realisme gehalte van die bandbreedte. In het bijzonder de bovenkant van de bandbreedte. Wij hebben hierover de volgende vragen:

- A) Wat is de reden dat u toch deze benchmark bepaling opneemt de aanbesteding an sich is toch al een benchmark?
- B) En hoe verhoudt zich deze benchmark met het transparantiebeginsel dat inschrijver erop mag vertrouwen dat de tarieven die zij in deze aanbesteding aanbiedt ook daadwerkelijk gefactureerd mogen worden?
- C) U geeft aan in artikel 14 " Indien Opdrachtnemer onvoldoende informatie verstrekt om de benchmark naar behoren te realiseren, dan worden de prijzen en tarieven automatisch met minimaal vijf procent (5%) verlaagd gedurende tenminste de eerstvolgende 12 maanden." Welke informatie wordt hierbij gevraagd en respecteert u hierbij het belang van de onderneming om gevoelige informatie zoals informatie over bedrijfs-verdienmodellen en/of AVG gevoelige informatie niet te delen, graag uw reactie.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 24.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
284

Onderwerp:
Programma van Eisen - Artikel 2.13

Vraag:

Kunt u de formule of berekeningswijze voor de overnamefee specificeren, inclusief welke tariefcomponent (bijvoorbeeld Nominale bureaumarge) hieraan ten grondslag ligt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
285

Onderwerp:
Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria GC1

Vraag:

Onderdeel van de opleiding tot de functie Uitkeringsconsulent A van 7 maanden is een gedeelte zelfstudie. In hoeverre worden deze uren zelfstudie vergoed door UWV? Aanvullend; wordt er van Flexkracht verwacht dit in eigen tijd te realiseren of worden er zelfstudie uren vrijgemaakt binnen de werkuren van Flexkracht?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 112.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

286

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria GC2

Vraag:

U geeft aan dat de meest voorkomende redenen voor afscheid op initiatief van UWV zijn: kwaliteit, houding & gedrag en inzetbaarheid. Kunt u specificeren:

1. op welke manier kwaliteit, houding & gedrag en inzetbaarheid wordt gemeten en welke criteria hierbij een rol spelen;
2. op welke criteria het minst positief wordt gescoord;
3. welke activiteit UWV hier al op heeft ondernomen;
4. hoe deze activiteiten hebben bijgedragen aan het verbeteren van kwaliteit, houding & gedrag.

Antwoord:

Oprachtgever kan dit niet specificeren, zie verder ook het antwoord op vraag 264.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

287

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria GC1

Vraag:

U geeft aan dat het binnen "de huidige arbeidsmarkt steeds moeilijker is geworden om de juiste mensen te vinden" met name voor de twee specifieke functies voor Uitkeringsconsulent en Klantadviseur A. Inschrijver is benieuwd naar uw ervaring wat betreft de arbeidsmarkt in de afgelopen jaren. Inschrijver heeft hierover de volgende vragen:

1. Zit uw uitdaging vooral in de tijdigheid van het leveren van geschikte kandidaten? Of zit uw uitdaging vooral in de kwaliteit van de geleverde kandidaten?
2. Welke maatregelen heeft u, wellicht in samenwerking met de huidige leverancier, genomen in de afgelopen jaren om de juiste mensen te vinden in de huidige steeds moeilijker wordende arbeidsmarkt?

Antwoord:

1. De uitdaging zit met name in de kwaliteit van de aangeboden kandidaten en daarmee dus ook in het tijdig aanbieden van geschikte kandidaten.
2. We hebben de afgelopen jaren meer ingezet op employer branding, de huidige opdrachtnemers hebben hier op meegelift, en hebben zelf ingezet op arbeidsmarktcommunicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

288

Onderwerp:

Beschrijvend document - 2.2 Hoe groot is de opdracht?

Vraag:

Inschrijver is bekend met de locaties waar Klantadviseurs werkzaam zijn. Kunt u een overzicht delen van de locaties waar overige functies werkzaam zijn?

Antwoord:

Voor de uitkeringsconsulenten zie het antwoord op vraag 103. De overige functies zijn landelijk verspreid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

289

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria

Vraag:

Subgunningscriterium 3 richt zich op het realiseren van een zo laag mogelijk verzuimpercentage.

1. Kunt u specificeren welk type verzuim UWV wil dat wij zoveel mogelijk beperken (kortdurend, langdurig, ziekte door werkgerelateerde stress, etc.) en of er bestaande referentiepercentages zijn?
2. Aanvullend op de hierboven gestelde vraag zou Inschrijver graag de verzuimpercentages (eventueel geanoniseerd) willen ontvangen om een goed beeld van de huidige situatie te kunnen schetsen om maatregelen als antwoord op GC2 zo efficiënt en effectief in te kunnen steken. Bent u bereid deze met ons te delen, zo nee, waarom niet?
3. In het antwoord van Inschrijver op subgunningscriterium 3 wilt u minimaal teruglezen welke activiteiten Inschrijver onderneemt om het verzuimpercentage zo goed mogelijk te beperken en hoe deze activiteiten daaraan gaan bijdragen. In dit kader is Inschrijver benieuwd naar de maatregelen die Aanbestedende partij de afgelopen jaren heeft ondernomen om het verzuimpercentage al zo goed mogelijk terug te brengen danwel in te perken. Waren deze maatregelen onvoldoende effectief en zo ja, waar lag dat aan?

Antwoord:

1. Het gaat om alle vormen van verzuim.
2. Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u.
3. Zie het antwoord op vraag 287.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

290

Onderwerp:

Beschrijvend document - 2.2 Hoe groot is de opdracht?

Vraag:

U geeft een overzicht van de gevraagde aantallen en spend in tabel 2 en 3. Kunt u een overzicht delen met de spend en aantallen per locatie en per functie?

Antwoord:

Opdrachtgever is niet in het bezit van een uitsplitsing van de gegevens in tabel 2 en 3 per locatie en functie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

291

Onderwerp:

Bijlage E Concept Overeenkomst Flexkrachten 20 okt 2025 - artikel 4.3

Vraag:

U geeft aan "4.3 De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst, behoudens het gestelde in het Dossier Financiële Afspraken, Bijlage 3 bij deze Overeenkomst."
Bijlage 3 DFA is niet gedeeld met de aanbestedingsstukken. Klopt onze aanname dat u doelt op " Bijlage H Dossier Financiële Afspraken (DFA) - v0.

9 20 okt 2025" ?

Antwoord:

Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) is Bijlage 3 bij de Overeenkomst. Dit Dossier Financiële Afspraken (DFA) is bij publicatie in concept als Bijlage bij het Beschrijvend document gevoegd, namelijk Bijlage H. Dezelfde methodiek geldt ook bijvoorbeeld voor het Service Level Agreement (SLA): Bijlage 5 bij de Overeenkomst, in concept Bijlage I bij het Beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

292

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria

Vraag:

U geeft in de toelichting op sub-gunningscriterium kwaliteit 1 aan dat voor de functie van Uitkerkingsconsulent A een opleiding van ten minste zeven (7) maanden gevolgd dient te worden. Kunnen Uitzendkrachten tijdens deze periode hun contractueel bepaalde uren werken of dienen zij meer of minder uren te werken?

Antwoord:

De Flexkrachten werken/leren hun contractueel bepaalde uren, niet meer of minder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
293

Onderwerp:
Beschrijvend document - 3.3 Geschiktheidseisen

Vraag:

In kerncompetentie 1 dient Inschrijver ervaring aan te tonen in het ""werven, selecteren en ter beschikking stellen van arbeidskrachten.... tot en met het bruto maandsalaris van €4906,55 (de hoogste trede van salarisschaal 7) in verschillende provincies waaronder ten minste de provincies Limburg en Zeeland"

Inschrijver heeft hierover de volgende vraag: Klopt onze aanname dat het niet relevant is in welke schaal, maar in ieder geval onder de hoogste trede van salarisschaal 7 arbeidskrachten zijn geworven, geselecteerd en ter beschikking zijn gesteld in verschillende provincies waaronder ten minste de provincies Limburg en Zeeland?

Antwoord:

Welke schaal of trede is niet relevant, zolang het niet hoger is dan het bedrag van de hoogste trede van salarisschaal 7.

Door de nieuwe salarisschalen vanaf 1 augustus 2025, zie separate Bijlage N, is het bedrag bij Geschiktheidseis 5, kerncompetentie 1, veranderd in € 5.066,01.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.
294

Onderwerp:
Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria

Vraag:

Op welke wijze wordt door UWV beoordeeld of de door Inschrijver beschreven activiteiten “effectief en efficiënt” zijn in het beperken van vroegtijdige uitstroom? Zijn er specifieke meetcriteria of indicatoren die UWV hanteert?

Antwoord:

Aan de hand van de beschrijving en onderbouwing door Inschrijver, beoordeelt de beoordelingscommissie aan de hand van tabel 6 in paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document. UWV heeft geen specifieke meetcriteria of indicatoren die 'effectief en efficiënt' bepalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

295

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria GC2

Vraag:

Gunningscriterium 2 focust zich op het verlagen van het risico op vroegtijdige uitstroom.

Moeten activiteiten van de opdrachtnemer primair gericht zijn op selectie, onboarding, opleiding, of op alle fases? Zijn er onderdelen van het UWV-opleidingstraject waar onze interventies expliciet op moeten aansluiten?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 211.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

296

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria GC2

Vraag:

U vraagt in uw opgestelde gunningscriterium "welke activiteiten u gaat ondernemen om het risico van vroegtijdige uitstroom van Flexkrachten werkzaam in beide bovengenoemde functies zo effectief en efficiënt mogelijk te beperken;"

Kunt u specificeren welke tijdsperiode u hanteert als vroegtijdige uitstroom? Dient Inschrijver in te gaan op de periodes voor,tijdens en direct na opleiding?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 64.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

297

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.2.1 Kwalitatieve sub-gunningscriteria GC1

Vraag:

U geeft aan dat veel Flexkrachten er meestal pas "in verloop van tijd" achter komen of het werk als uitkeringsconsulent A hen bevalt of niet. Één reden zou hier volgens aanbestedende dienst zijn dat "niet veel andere ondernemingen zijn met uitkeringsconsulenten, en Flexkrachten daardoor

zelden al eerder ervaring met dit werk hebben gehad"

Inschrijver heeft hierover de volgende vragen:

1. Wat is de top 5 redenen dat Uitzendkrachten tijdens de zeven maanden durende opleiding uiteindelijk beslissen dat het werk hen niet bevalt?
2. Kunt u het percentage Uitzendkrachten dat de opleidingsperiode van zeven maanden succesvol afrondt delen?
3. Kunt u aangeven op welk moment binnen het opleidingstraject de meeste Uitzendkrachten beslissen dat het werk hen niet bevalt?
4. Inschrijver begrijpt dat het aanbestedende dienst veel aan gelegen is om Uitzendkrachten de opleidingsperiode succesvol te doorlopen, gezien de investering die het doet in deze Uitzendkrachten. Zijn er de afgelopen jaren maatregelen genomen om het aantal Uitzendkrachten dat het opleidingstraject succesvol doorloopt te verhogen? Zo ja, welke?

Antwoord:

1. Ze verwachten fysiek klantcontact te hebben; het werk is te eentonig; het werk is onder hun niveau; telefonisch klantcontact vinden ze lastig; ze passen niet bij UWV als werkgever en de cultuur die daarbij hoort.
2. Om en nabij 85%.
3. Binnen de eerste drie (3) maanden.
4. Er is veel geïnvesteerd in kennisoverdracht vanuit ons naar de recruiters bij de huidige opdrachtnemers. Toch door de wisselingen daarin blijkt het lastig om die kennis up to date te houden. Ook organiseren we bijeenkomsten live of digitaal waarin we aan de voorkant al zoveel als mogelijk informatie delen over de functie. Daarnaast blijven we bezig met het juist selecteren van de talenten door bijvoorbeeld selectiedagen met meerdere activiteiten in plaats van alleen één gesprek. We kiezen voor andere assessments dus we proberen het over de gehele breedte aan te pakken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

298

Onderwerp:

SLA Artikel: 4.1.2 – Klantenperspectief (KPI 5.1, 5.2, 5.3) Onderwerp: Verzuimnormen

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten lezen wij dat de normpercentages zijn vastgesteld aan de hand van de streefcijfers die Opdrachtgever voor de vaste populatie hanteert.

Begrijpen wij het juist dat dit betekent dat, wanneer bijvoorbeeld voor de functie van klantadviseur een gemiddeld ziekteverzuim van 10% geldt, dit percentage als uitgangspunt is genomen voor de norm?

Daarnaast verzoeken wij UWV toe te lichten waarom voor de verschillende functies verschillende normpercentages zijn vastgesteld.

Antwoord:

Dat percentage is dan inderdaad als uitgangspunt genomen voor de norm. Zie verder het antwoord op vraag 180.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

299

Onderwerp:

SLA Artikel: 4.1.2 – Klantenperspectief (KPI 5.1, 5.2, 5.3) Onderwerp: Verzuimnormen

Vraag:

Wij vermoeden dat met betrekking tot de Norm waarde een foutieve kleur is opgenomen in de SLA. Moet een score van gelijk aan of lager dan 10% niet resulteren in de kleur groen? En een score van gelijk aan of hoger dan 10% in de kleur rood?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 79.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

300

Onderwerp:

Programma van Eisen 2.5 testen

Vraag:

Kunt u specificeren welke competentie- en vaardigheidstestentesten momenteel voor uw eigen medewerkers worden gebruikt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 93. Een verdere specificatie van welke competentie- en vaardigheidstesten is naar ons oordeel in het kader van deze Aanbesteding niet noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

301

Onderwerp:

Programma van Eisen 2.15

Vraag:

In Programma van Eisen, paragraaf 2.15, wordt onderscheid gemaakt tussen drie vormen van uitvragen: reguliere aanvragen, grote werving en opleidingsklassen.

Voor Inschrijver is niet duidelijk hoe deze vormen in de praktijk worden

toegepast op de verschillende functies binnen de opdracht.

Wij verzoeken u per functie te specificeren via welke vorm van uitvraag (reguliere aanvraag, grote werving of opleidingsklas) deze naar verwachting zal plaatsvinden.

Indien voor een functie meerdere vormen van uitvraag mogelijk zijn, verzoeken wij u te verduidelijken in welke situaties of onder welke omstandigheden de betreffende vorm wordt toegepast.
Kunt u tenslotte waar mogelijk onderscheid maken tussen de verschillende locaties vanuit waar deze functies worden uitgevraagd?

Deze toelichting is noodzakelijk om per functie een goed beeld te krijgen van de te verwachten werkwijze en de daarbij behorende inzet.

Antwoord:

Per uitvraag wordt er gekozen voor een van de drie (3) vormen. De klantadviseurs en uitkeringsconsulenten zullen waarschijnlijk met name worden geworven via de opleidingsklas. De overige functies zullen waarschijnlijk worden geworven aan de hand van reguliere aanvragen of grote werving, afhankelijk van het aantal vacatures dat op dat moment wordt gesteld.

Voor een verdere specificatie per functie of locatie verwijzen wij u naar de eerste zin van de laatste alinea van 'Verwachte ontwikkelingen' in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document: 'De behoefte aan Flexkrachten (hoeveel, wanneer, welke functie, welke locatie, hoe lang) is voor UWV nauwelijks te voorspellen.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Ref.nr.

302

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 SGC 2

Vraag:

Gelden de door u genoemde meest voorkomende redenen voor uitstroom

voor beide functies (klantadviseur en uitkeringsconsulent) of zit hier onderscheid in? Zo ja, welk onderscheid is er?

Antwoord:

Deze gelden voor beide functies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

303

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.3 Beoordeling prijs

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten (pagina 21) wordt bij de nominale bureaumarge expliciet vermeld dat een aanbieding boven het maximum leidt tot uitsluiting.

Op pagina 25, bij de maximale uurtarieven, wordt een dergelijke uitsluitingsbepaling niet genoemd.

Kunt u bevestigen dat wanneer een inschrijver een uurtarief aanbiedt boven het maximum van €46,50, dit niet leidt tot uitsluiting, maar tot een score van 0 punten op dit gunningscriterium?

Antwoord:

Een gewogen gemiddeld Uurtarief van Inschrijver (oftewel TCO) boven de in paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document gestelde grens op zich leidt inderdaad niet tot ongeldig verklaring van de Inschrijving, en leidt inderdaad tot een score van nul (0) punten op het Sub-Gunningscriterium prijs.

Echter, indien in de opbouw van het TCO van Inschrijver boven de gestelde bovengrens, sprake is van een Nominale bureaumarge boven een van de in paragraaf 4.2.2 van het Beschrijvend document gestelde maxima, dan is de betreffende Inschrijving wel ongeldig door een overschrijding van dit gestelde maximum voor de Nominale bureaumarge.

Zie ook het antwoord op vraag 51 voor de aangepaste ondergrens en bovengrens van de TCO.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

304

Onderwerp:

SLA Artikel: 4.1.2 – Klantenperspectief (KPI 4) Onderwerp: Klanttevredenheid

Vraag:

Hoe wordt klanttevredenheid (KTO) gewogen als er grote verschillen zijn tussen divisies?

Antwoord:

Zoals vermeld in de meetmethodiek van KPI 4 wordt gewogen op basis van de verdeling van de spend (plaatsingen) van de divisies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

305

Onderwerp:

SLA Artikel: 4.1.2 – Klantenperspectief (KPI 3) Onderwerp: Vervullingspercentage

Vraag:

Wordt het vervullingspercentage (minimaal 25%) berekend per aanvraag of

over alle aanvragen gezamenlijk?

Antwoord:

Het vervullingspercentage in KPI 3 wordt over alle aanvragen gezamenlijk berekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

306

Onderwerp:

SLA Artikel: 4.1.2 – Klantenperspectief (KPI 5.1, 5.2, 5.3) Onderwerp: Verzuimnormen

Vraag:

Kan UWV toelichten waarom er verschillende norm % zijn vastgesteld?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 180.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

307

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 Ziekteverzuim

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het huidige gemiddelde ziekteverzuimpercentage onder Flexkrachten, uitgesplitst per functiegroep (uitkeringsconsulent A, klantadviseur A en overige functies)?

Antwoord:

Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u. Zie voor verzuimcijfers onder UWV personeel het antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Flexkrachten

Beantwoord op:

26 nov 2025

Ref.nr.

308

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 Risico van vroegtijdige uitstroom

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het huidige ongewenst verloop (percentage en /of trend) onder Flexkrachten in de functies uitkeringsconsulent A en klantadviseur A?

Antwoord:

Helaas beschikt UWV niet over de door u gevraagde gegevens. We kunnen deze gegevens dan ook niet delen met u.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Flexkrachten

Beantwoord op: 26 nov 2025

Mededelingen

Ref.nr. M1
Onderwerp: Beschrijvend document, paragraaf 2.1

Inhoud mededeling:

Het blijkt dat twee (2) functies met functiegroep UWV salarisschaal 7 (zie artikel 5.2 in Bijlage B Cao UWV) behoren tot de scope van een andere raamovereenkomst, namelijk 'Generieke dienstverlener voor inhuur, ZZP-opdrachten, diensten en uitbesteding van werk – niet IV'. Het betreft de functie Medewerker bezwaar, en de functie Consulent TWV. UWV kiest er daarom voor om deze beide functies buiten de scope van de Opdracht te laten vallen. In het Beschrijvend document, in paragraaf 2.1, onder de kop 'Wat maakt geen onderdeel uit van de Opdracht?', voegt UWV daarom na de derde (3e) bullet, de onderstaande twee (2) bullets toe:

- Inhuur van medewerkers bezwaar 2157 (een functie met functiegroep UWV salarisschaal 7 (zie artikel 5.2 in Bijlage B Cao UWV), wordt in voorzien in de raamovereenkomst 'Generieke dienstverlener voor inhuur, ZZP-opdrachten, diensten en uitbesteding van werk – niet IV').
- Inhuur van consulenten TWV 2658 (een functie met functiegroep UWV salarisschaal 7 (zie artikel 5.2 in Bijlage B Cao UWV), wordt in voorzien in de raamovereenkomst 'Generieke dienstverlener voor inhuur, ZZP-opdrachten, diensten en uitbesteding van werk – niet IV').

Tevens vervalt hierdoor Bijlage C5 (Consulent TWV 2658).

In het Beschrijvend document op pagina 4, in het overzicht 'Overige Bijlagen – te downloaden in TenderNed', is de tekst in de regel van Bijlage C5 doorgehaald, en is aan de betreffende regel in dat overzicht de tekst 'Vervallen bij Nota van Inlichtingen 1' toegevoegd.

Ook in het Beschrijvend document in paragraaf 2.1, in tabel 1, is de tekst in de regel van de functie Consulent TWV doorgehaald, en is aan de betreffende regel in deze tabel 1 de tekst 'Vervallen bij Nota van Inlichtingen 1' toegevoegd.

In het Beschrijvend document is in paragraaf 2.1 onder de kop 'Wat valt binnen de scope van de Opdracht' in de eerste regel het woord 'bijna' toegevoegd: 'De Opdracht betreft het ter beschikking stellen van Flexkrachten voor bijna alle functies voor functiegroepen'. Dit woord 'bijna' is ook toegevoegd in artikel 1 lid 1 van Bijlage E Concept Overeenkomst. De eerste twee zinnen in de alinea boven tabel 1 in het Beschrijvend document zijn vervangen door de volgende tekst: 'In onderstaande tabel 1 zijn acht (8) functies vermeld. De functies met functieprofiel C1, C2, C3, C4, C6, C7 waren de meest gevraagde, de functies met functieprofiel C6, C8, C9 waren het moeilijkst te vervullen. Voor de goede orde: de functies

genoemd in deze tabel 1 zijn niet uitputtend.’
De omschrijving van tabel 1 is tevens aangepast in ‘Meest gevraagde en moeilijkst te vervullen functies in 2024’.

Separaat het aangepaste Beschrijvend document v1.1, en de aangepaste Bijlage E Concept Overeenkomst.

Percelen: P1 Flexkrachten

Aangemaakt op: 26 nov 2025