

Nota van Inlichtingen 2 (NvI2) - EA IFA OCW 2025 - kenmerk IUC DJI/INEA/SBdJ/2025

In het kader van de Nota van Inlichtingen 2 (NvI-2) hebben geïnteresseerde ondernemingen vragen ingediend.
Het betreft de volgende Aanbestedingsstukken:
- vNvI2 - Beschrijvend document
- Bijlage A vNvI2- Programma van Eisen;
- Bijlage B vNvI2 - Programma van Wensen;
- Bijlage C1 vNvI2 - Model Raamovereenkomst - Perceel 1
- Bijlage C2 vNvI2 - Model Raamovereenkomst - Perceel 2
- Bijlage J1B vNvI2 - Inhuurbehoefte - Perceel 1
- Bijlage J2B vNvI2 - Inhuurbehoefte - Perceel 2

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen is bindend en maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Deze Nota van Inlichtingen is op 20 mei 2025 gepubliceerd op www.tenderned.nl en is daarmee beschikbaar gesteld voor alle belangstellenden van deze aanbesteding.

Beschrijvend Document					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend Document	Nota van inlichtingen	Vraag 2	In NvI vraag 2 geeft u aan dat een van de meest voorkomende redenen voor vroege, c.q. voortijdige uitstroom is dat <i>"De opleiders geen 'go' geven."</i> a) Kunt u aangeven waar dit 'go' moment zich bevindt in de opleidingsperiode? b) Zijn er meerdere momenten in de training waarop een uitzendkracht beoordeeld wordt en op basis van die beoordeling eventueel uitstroomt? c) Kunt u aangeven wat een uitzendkracht moet laten zien om een 'go' te verdienen op een van deze beoordelings- of dit beoordelingsmoment(en)? d) Verder is inschrijver benieuwd naar de meest voorkomende redenen waarom een uitzendkracht geen 'go' krijgt, kunt u deze redenen delen?	a) De 'go-beslissing' wordt meestal aan het eind van de opleidingsperiode (na 8 weken) gegeven. In enkele gevallen wordt een 'no-go-beslissing' genomen. Dat gebeurt op basis van persoonlijke prestaties, houding, gedrag en/of verzuim van een Uitzendkracht in een eerder stadium / tijdens de voorafgaande weken. b) Zie het antwoord op deelvraag a). c) De combinatie van kennis, vaardigheden, houding en gedrag van een Uitzendkracht moet in orde zijn om na de training binnen het KCC te kunnen worden ingezet. d) Vaak blijkt de mate van ongeschiktheid (zie het antwoord op deelvraag a) van een Uitzendkracht de reden te zijn om de Uitzendkracht niet als KCC-medewerker toe te laten.
2	Beschrijvend Document	NVI	vraag 2	Aanbestedende dienst noemt de meest voorkomende redenen voor vroegtijdige uitstroom. Kan aanbestedende dienst een indicatief percentage hangen aan de frequentie dat de verschillende redenen voorkomen?	Deelnemer beschikt helaas niet over de noodzakelijke detailinformatie om per oorzaak/reden een percentage aan de frequentie dat een oorzaak voorkomt te kunnen koppelen.
3	Beschrijvend Document	Nota van inlichtingen	Vraag 3	In NvI vraag 3 geeft u aan dat <i>"door nu nog onvoorziene in- en externe ontwikkelingen kan het aantal klasjes per jaar in de toekomst variëren tussen minimaal 5 en maximaal 12 klasjes"</i> Inschrijver heeft hierover de volgende vragen: a) Inschrijver merkt op dat het verschil tussen 5 en 12 klasjes per jaar enorm is, zeker als deze klassen maximaal gevuld worden tot 16 uitzendkrachten gaat het om 80 tot 192 uitzendkrachten. Kunt u een voorbeeld van deze nu nog onvoorziene in- en externe ontwikkelingen geven waarop het aantal verwachte klasjes zou kunnen wijzigen? b)Verder merkt inschrijver op dat het uitstroompercentage tijdens de opleidingsperiode nu op 32% ligt. Bent u in de huidige forecast van 5 klasjes ervan uit gegaan dat dit percentage in de toekomst gelijk blijft, zakt of stijgt? Kunt u aangeven op basis van welke aanname u gekozen heeft voor een bepaald percentage?	a) Rijksbrede en/of deelnemersspecifieke bezuinigingen zijn een voorbeeld van de bedoelde onvoorziene ontwikkelingen. Als gevolg van bezuinigingen zou Deelnemer genoodzaakt kunnen zijn om minder Uitzendkrachten in te gaan huren. Een piek in de Werkzaamheden zou daarentegen kunnen leiden tot de extra inhuur en inzet van Uitzendkrachten. Ook kunnen nieuwe in- of externe ontwikkelingen (denk aan een wetswijziging) voor Deelnemer leiden tot andere keuzes die van invloed (kunnen) zijn op het aantal in te zetten klasjes. b) Het percentage van 32% uitstroom heeft betrekking op de huidige situatie. Deelnemer gaat ervan uit dat na de ingangsdatum van de nieuwe/beoogde Raamovereenkomst dit percentage lager zal zijn. Immers, Opdrachtnemer(s) draagt/dragen binnen de nieuwe/beoogde Raamovereenkomst(en) verantwoordelijkheid in de werving en het aanbod van meer geschikte en gemotiveerde Uitzendkrachten. Deelnemer kan verder niet op voorhand een nieuw percentage inschatten voor de uitstroom van Uitzendkrachten tijdens de opleidingsperiode, omdat dat percentage gerelateerd is aan de mate waarin de Uitzendkrachten die Opdrachtnemer aanbiedt, geschikt zijn om succesvol bij het KCC inzetbaar te zijn.

4	Beschrijvend Document en PvE	Nota van inlichtingen	Vraag 5/64	Uit NVI vraag 5 blijkt dat de prijs (gebaseerd op 2025) die wij in het kader van deze aanbesteding moeten indienen defacto nooit gefactureerd gaat worden. Immers, eind december 2025 worden de kostprijzen voor 2026 bepaald. Hierdoor ontstaat een mogelijkheid voor inschrijvers om een strategische pricing in te dienen. Kunt u aangeven hoe u als aanbestedende dienst strategische inschrijven op dit punt tracht te voorkomen?	Op het moment van publicatie van de Aanbestedingsstukken zijn onder meer de kostprijsvariabelen voor 2026 nog niet bekend. Reëel is om de Inschrijving te baseren op het lopende jaar. Aanpassingen van (niet-)bedrijfsspecifieke kostprijsvariabelen kunnen conform eis 10.23 uitsluitend worden aangepast door een tijdig, duidelijk onderbouwd en verifieerbaar voorstel in te dienen, binnen de in de Aanbestedingsstukken gestelde kaders. Zie verder ook de beantwoording van vraag 6.
5	Beschrijvend Document	Nota van inlichtingen	Vraag 11	In NvI vraag 11 geeft u aan dat <i>"beide Opdrachtnemers gelijke kans krijgen op het aanbieden van geschikte Uitzendkrachten"</i>. Inschrijver ontvangt graag een uiteenzetting hoe u er voor zorgt dat het level playing field wordt gewaarborgd als het gaat om aanbieden van uitzendkrachten. Slechts 1 opdrachtnemer heeft namelijk de communicatie met Deelnemer in dit geval.	In het antwoord op vraag 11 van NvI-1 staat (in de 2e alinea, 2e bullet) het volgende: <i>en- communiceren met Deelnemer vanuit één aanspreekpunt (waarin beide Opdrachtnemers zijn vertegenwoordigd)</i>. Voorts staat in de 3e alinea in de laatste zin: <i>De afspraken worden vervolgens vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken</i>. Zoals gesteld, zullen in het geval dat één van de Deelnemers de behoefte aan een Pool heeft, tussen Deelnemer en Opdrachtnemer(s) aanvullende concrete (proces)afspraken worden gemaakt en vastgelegd. Perceel 1 Voor Perceel 1 geldt dat die afspraken met één Opdrachtnemer worden gemaakt. Die Opdrachtnemer levert alle gevraagde Uitzendkrachten ten behoeve van een Pool. Perceel 2 Voor Perceel 2 maakt Deelnemer de genoemde afspraken met beide Opdrachtnemers. Daarbij wordt het volgende proces door Deelnemer beoogd: Indien van toepassing, ontvangen beide Opdrachtnemers een (dezelfde) Offerteaanvraag. Per Offerteaanvraag zal (ombeurten) één van de Opdrachtnemers voor Deelnemer het aanspreekpunt zijn. Die Opdrachtnemer coördineert dan ook dat beide Opdrachtnemers gezamenlijk het totale aantal gevraagde Uitzendkrachten aanbieden. De Opdrachtnemers zorgen echter gezamenlijk voor de werving en selectie van het totaal aantal gevraagde Uitzendkrachten. Dit betekent dat in dat geval: - beide Opdrachtnemers voor elke Offerteaanvraag steeds de helft (50%) van het aantal gevraagde Uitzendkrachten ten behoeve van een Pool kunnen aanbieden en leveren; - beide Opdrachtnemers voor elke Offerteaanvraag steeds een gelijke kans hebben op het aanbieden van elk 50% van het aantal gevraagde Uitzendkrachten; - alleen indien één van de Opdrachtnemers niet in de gelegenheid is om de volledige 50% van het aantal gevraagde Uitzendkrachten te leveren, de andere Opdrachtnemer het (nog) ontbrekende percentage gevraagde Uitzendkrachten moet aanvullen / leveren.

Bijlage 5 - Tarievenblad					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
6	Bijlage 5 - Tarievenblad	NVI	Vraag 15	In eis 10.23 geeft u aan dat het percentage voor ziektekosten opgenomen moet worden in de gele cel in blok 6. In het prijzenblad is deze cel echter in blok 5 geplaatst. Dit percentage geldt als een bedrijfseigen premie die volgens de eisen en het antwoord op vraag 15 niet aangepast mag worden. Inschrijvers baseren hun prijsopgave op de huidige ABU CAO en de wijze waarop daarin doorbetaling bij ziekte is voorgeschreven. Het is denkbaar dat gedurende de looptijd wijzigingen van toepassing worden die impact hebben op de doorbetaling bij ziekte gedurende het contract. Kunt u bevestigen dat een dergelijke wijziging ook doorgevoerd kan worden, uiteraard onderbouwd en afgestemd?	Beantwoording subvraag 1: Dank voor uw attendering op deze verschrijving in eis 10.23. De tekst in eis 10.23, Programma van Eisen, versie NvI2, is aangepast naar 'blok 5'. (Er wordt samen met de tweede Nota van Inlichtingen (NvI2) een nieuwe variant van het Programma van Eisen (vNvE2) gepubliceerd). Subvraag 2: Uitgangspunt voor het doorvoeren van wijzigingen in de Tariefstelling is de kaderstelling die in de Aanbestedingsstukken staat, waaronder in hoofdstuk 10 'Tariefstelling' van het Programma van Eisen (bijlage A). Inderdaad dient de Inschrijving op de huidige ABU/NBBU-cao en het prijspeil van 2025 te worden gebaseerd. Zoals bekend is momenteel de exacte tekst van de nieuwe uitzendcao nog niet definitief en/of in een verkennende fase. Dit geldt ook zeker voor de uitwerking cq. doorvertaling daarvan door uitleners en inleners. Een en ander zal naar verwachting, gelet op de complexiteit van de wijzigingen, nog de nodige tijd in beslag nemen. Indien de nieuwe uitzendcao / ABU/NBBU-cao daartoe aanleiding geeft, zijn wijzigingen in de Tariefstelling denkbaar. Dat geldt ook voor de ziektekosten tijdens dienstverband. Daarbij (en voor andere eventuele wijzigingen) geldt echter ten minste het volgende: - Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden hierover in overleg, echter Opdrachtgever beslist uiteindelijk of en zo ja hoe eventuele wijzigingen in de Tariefstelling (bijlage 5) worden doorgevoerd; - De reden van de wijziging van de Tariefstelling dient buiten de (bedrijfsspecifieke) invloedssfeer van de individuele Opdrachtnemer te liggen. Dat betekent bijvoorbeeld dat het percentage voor de 'ziektekosten tijdens dienstverband' dat in de Inschrijving is aangeboden, leidend is. Gestegen (of gedaald) ziekteverzuim tijdens dienstverband van een Uitzendkracht die bij Deelnemer is geplaatst, blijft dus absoluut buiten beschouwing in een eventuele aanpassing van de Tariefstelling. De wijziging dient in beginsel ook objectiveerbaar/meetbaar in waarde te kunnen worden uitgedrukt en deugdelijk te zijn onderbouwd. Bijvoorbeeld leidt niet elke wet(swijziging) of cao-wijziging in algemene zin tot een objectiveerbaar in waarde uit te drukken stijging van de kosten (denk hierbij aan de Wav).
6 (vervolg)	Bijlage 5 - Tarievenblad	NVI	Vraag 15 (vervolg)	(vervolg)	- Te allen tijde dient 'een gelijke behandeling' als één van de grondbeginselen in de Aanbestedingswet als uitgangspunt te worden geborgd. Dat betekent dat een eventuele aanpassing in waarde en de wijze waarop die aanpassing al dan niet in de Tariefstelling wordt doorgevoerd (hierover is op dit moment nog onvoldoende bekend, separate doorbelasting is ook een mogelijkheid naast verwerking van elementen in de loonsomfactor) voor alle opdrachtnemers van de categorie UZKA- raamovereenkomsten zal gelden. Verschillen die ontstaan op grond van de toepasselijke arbeidsvoorwaarden van de inlener, zoals de cao Rijk en de arbeidsvoorwaardenregeling F18van Defensie, zijn uiteraard wel toegestaan. De overige voorwaarden in onder meer hoofdstuk 10 van het Programma van Eisen (bijlage A) inzake de Tariefstelling, voor zover geen verbandhoudend met wijzigingen zoals hierboven beschreven, blijven onverminderd van kracht.

Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
7	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 2.2	NVI	<i>vraag 18</i>	U geeft aan dat de testen per vacature en per uitzendkrachten verschillen. Om toch ene redelijk beeld te krijgen, kunt u dan niet van uw meestvoorkomende vacature of uw meest voorkomende test(en) delen, op deze wijze krijgen niet zittende inschrijvers ook een beeld en hier rekening mee houden.	Uw vraag wordt per Perceel beantwoord, omdat de situatie per Perceel verschilt. Perceel 1 Voor dit Perceel 1 is er over het algemeen geen sprake van testen die bij Uitzendkrachten voorafgaand aan de inzet of tijdens de inzet worden afgenomen. Echter, voor schaal 11 (bijvoorbeeld voor de functie van Inspecteur) kan (incidenteel) een assessment worden afgenomen. Perceel 2 Voor Perceel 2 is er over het algemeen ook geen sprake van testen die bij Uitzendkrachten voorafgaand aan of tijdens de inzet worden afgenomen. Echter, aan de inzet van Uitzendkrachten bij het KCC van Deelnemer gaat wel een training vooraf die een Uitzendkracht met goed gevolg moet hebben afronden. Indien een Uitzendkracht hierin niet slaagt, zou Deelnemer voor niets in de Uitzendkracht met de training hebben geïnvesteerd. Deelnemer wenst de mogelijkheid te hebben om de door hem gemaakte kosten op Opdrachtnemer te verhalen. Alinea 4 van Eis 2.2 van het Bijlage A - het Programma van Eisen wordt als volgt aangepast: Indien binnen 2 maanden na inzet van een Uitzendkracht blijkt dat die Uitzendkracht toch niet geschikt is voor de uitvoering van de Werkzaamheden, behoudt Deelnemer zicht het recht voor om de eerstvolgende maand (een deel van) de kosten voor de uren die de Uitzendkracht aan de deelname aan de training heeft besteed tegen het voor de Uitzendkracht overeengekomen Uurloon in mindering te brengen op de tussen Opdrachtnemer en Deelnemer te verrekenen kosten (voor de inzet van de desbetreffende Uitzendkracht). Doet de beschreven situatie zich voor, wordt de Nadere Overeenkomst voor de inzet van de desbetreffende Uitzendkracht beëindigd. Er wordt samen met de tweede Nota van Inlichtingen (NvI2) een nieuwe variant van het Programma van Eisen (vNvE2) gepubliceerd.
8	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 2.2	Nota van inlichtingen	Vraag 19 t/m 21	Er zijn in de 1e NvI meerdere vragen gesteld over eis 2.2 betreffende het terug betalen van de opleidings- en inwerkkosten indien een uitzendkracht na 2 maanden toch niet geschikt blijkt te zijn. Inschrijver vraagt u nogmaals deze eis te heroverwegen. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat zij kandidaten aanleveren die voldoen aan de eisen zoals gesteld in vacature-aanvraag. Uiteraard hoort daar ook bij dat een kandidaat intrinsiek gemotiveerd is. Echter verzorgt opdrachtgever gedurende deze 2 maanden het opleidings- en inwerktraject en heeft opdrachtnemer daar veel minder invloed op. Vervolgens legt u wel alle verantwoordelijkheid, indien een uitzendkracht uitstroomt en/of niet voldoet bij opdrachtnemer neer. Dit lijkt inschrijver disproportioneel. De aanbestedingswet zegt immers dat de risico's neergelegd moeten worden bij de partij die deze het beste kan beheersen, terwijl het risico nu volledig bij inschrijver wordt neergelegd. Bent u bereid om eis 2.2 hier op aan te passen? Indien nee, waarom niet en kunt u dan de kosten aangeven voor de meest voorkomende opleiding?	Aanbestedende dienst is bereid om eis 2.2 aan te passen. Zie ook het antwoord op vraag 7 van deze tweede Nota van Inlichtingen (NvI2). Het aanbieden van een geschikte en gemotiveerde Uitzendkracht is in belangrijke mate bepalend voor het succesvol doorlopen van het opleidings- en inwerktraject. Dit betreft de werving en selectie van de kandidaat-Uitzendkrachten door Opdrachtnemer, een kernactiviteit van de Diensten van Opdrachtnemer die binnen diens invloedssfeer en verantwoordelijkheid valt. De meest voorkomende opleiding wordt gegeven in Perceel 2 ten behoeve van de inzet van Uitzendkrachten bij het KCC van Deelnemer.
9	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 2.2	NVI	<i>vraag 19</i>	inschrijver snapt dat deze niet exact gegeven kunnen worden, maar voor een gedegen berekening wil inschrijver graag een indicatie van deze kosten ontvangen. Kunt u deze indicatie geven? Zo niet, wat is voor u de reden om helemaal geen kosten te benoemen? los van hetgeen u noemt in NVI I vraag 19.	Voor het antwoord op deze vraag wordt verwezen naar het antwoord op vraag 7 en vraag 8 van deze Nota van Inlichtingen (NvI-2).
10	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 2.10	NVI	<i>vraag 27</i>	wat is voor u de reden om een ingetrokken vacature toch mee te laten tellen, met name in de gevallen wanneer er nog geen interactie heeft plaatsgevonden, zoals het voorstellen van kandidaten. Kunt u instemmen met het volgende: Een ingetrokken vacature telt niet mee indien deze binnen twee dagne weer wordt ingetrokken en contractpartners geen kandidaten heeft voorgesteld.	Vanaf het moment dat Deelnemer een Offerteaanvraag verstuurt, telt een ingetrokken Offerteaanvraag mee als 'ingetrokken vacature'. Dit, omdat een Opdrachtnemer vanaf het moment dat hij de Offerteaanvraag ontvangt, direct kan starten met de werving. De ingetrokken vacature telt <u>wel</u> mee in de telling van de bruto vacatures, maar telt <u>niet</u> mee in de telling van de netto vacatures (zie Bijlage O - Format KPI scorecard).

11	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 3.6	Nota van inlichtingen	Vraag 32	In het antwoord op vraag 32 gaat u in op het registreren van opdrachtnemer over de aanwezigheid van een VOG van iedere uitzendkracht. Daarbij geeft onder punt B aan dat moet worden vastgelegd welke medewerker van opdrachtnemer deze actie heeft uitgevoerd. Dit staat niet in de eis 3.6. Bent u bereid dit deel van uw antwoord op vraag 32 te schrappen? Indien nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst bevestigt hierbij het volgende: - Het antwoord op vraag 32 van de NvI-1 vervalt. - Aanbestedende dienst bevestigt dat het voldoende is dat Opdrachtnemer de aanwezigheid van een door Opdrachtnemer op echtheid gecontroleerde VOG registreert. Dat betekent dat het antwoord op vraag 32 dat in de NvI1 is gegeven als volgt wordt aangepast: Aanbestedende dienst bevestigt dat Opdrachtnemer aan zijn verplichting voldoet, indien Opdrachtnemer: a) de VOG van een Uitzendkracht visueel controleert op echtheid, geldigheid en juistheid (passend bij de functie waarop de Offerteaanvraag van toepassing is); EN b) registreert dat Opdrachtnemer deze actie heeft uitgevoerd en op welke datum en met welk resultaat dat is gebeurd. Indien een VOG niet voldoet, zet Opdrachtnemer de Uitzendkracht niet (langer) bij Deelnemer in.
12	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 3.8b	Nota van inlichtingen	Vraag 34	In NvI vraag 34 geeft u aan dat <i>"het afgelopen jaar kwam het bij Deelnemer in 32% van de gevallen voor dat een opleiding niet succesvol door de Uitzendkracht werd afgerond."</i> Inschrijver heeft hierover de volgende vragen: a) Gedurende welke fase van de gemiddelde opleidingsduur van 8 tot 12 weken vond deze uitstroom van 32% primair plaats? b) Zijn er significante pieken in bepaalde weken te constateren? Zo ja, kunt u dan beschrijven welke trainingsactiviteiten in die betreffende week centraal stonden? c) Indien het antwoord op bovenstaande vraag ja is: Welke potentiële relatie ziet Deelnemer tussen de inhoud van de training in deze specifieke weken en de geconstateerde uitstroom? d) Voortboordurend op NvI vraag 2, waarin u in uw antwoord verschillende voortijdige uitstroomredenen geeft; welk van deze uitstroomredenen komt het meest voor en in welke fase van de opleidingsduur van 8 tot 12 weken?	a) Deelnemer kan de vraag niet concreet met een percentage per fase beantwoorden. Wel blijkt het volgende: - Tijdens de eerste maand vallen Uitzendkrachten af, omdat het werk bij het KCC (toch) niet bij hen blijkt te passen. - Het grootste deel van de Uitzendkrachten valt aan het eind van de opleidingsperiode af, omdat zij niet (volledig) aan de minimaal gestelde functie-eisen, zoals gesteld in de Offerteaanvraag, blijken te voldoen. b) Nee, er zijn geen significante pieken in bepaalde weken te constateren. c) n.v.t. d) Voor de beantwoording van deze vraag, verwijst Aanbestedende dienst naar het antwoord op deelvraag a).
13	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 3.8b	Nota van inlichtingen	Vraag 34	In NvI vraag 34 geeft u aan dat <i>"het afgelopen jaar kwam het bij Deelnemer in 32% van de gevallen voor dat een opleiding niet succesvol door de Uitzendkracht werd afgerond."</i> In bijlage E2 geeft u aan dat tijdens het opleidingstraject een <i>"minimale aanwezigheid geldt van 85%"</i> Hoe gaat Deelnemer om met ziekte tijdens het opleidingstraject? Is er, indien een uitzendkracht de opleiding niet voltooit omdat hij/zij door ziekte de minimale aanwezigheid niet haalt mogelijkheid om op een later moment of in een volgende klas de opleiding te hervatten? Of betekent dit direct einde opdracht?	Indien een Uitzendkracht tijdens de opleiding ziek wordt, geldt het volgende: - Bij meer dan één dag ziekte wordt in afstemming met de opleider en verantwoordelijke KCC-manager bepaald of de desbetreffende Uitzendkracht de opleiding na herstel nog kan vervolgen; - Indien het niet mogelijk is om de opleiding na herstel te vervolgen, kan worden bepaald of de desbetreffende Uitzendkracht eventueel aan een nieuwe/volgende opleiding kan deelnemen. Deelnemer informeert Uitzendkrachten op de eerste kennismakingsdag bij de opleiding over de procedure die geldt, indien men tijdens de opleiding ziek wordt en/of (tijdelijk) afwezig is.
14	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 4.10 a	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 4.10 a		Klopt het dat individuele afspraken binnen een Raamovereenkomst met een specifieke Deelnemer niet in de Dienst Specifieke Afspraken (DSA) worden vastgelegd, maar in de Nadere Overeenkomst en dat de DSA Raamovereenkomstbreed is?	Ja, dat klopt. Eis 4.10a (voor Perceel 1) van het Programma van Eisen wordt op dit punt als onderstaand aangepast. Wat betreft de in eis 4.9 onder b bedoelde opleiding/training geldt het volgende: • Indien de Uitzendkracht niet in staat blijkt om deze opleiding/training met succes af te ronden, is Deelnemer geen vergoeding van het aantal door de Uitzendkracht aan de opleiding/training bestede uren (arbeidstijd) tegen het Uurtarief verschuldigd aan Opdrachtnemer. Nadere afspraken hierover, bijvoorbeeld een maximering van het aantal opleidings-/trainingsdagen waarvoor dit geldt (bijvoorbeeld 5 of 10), zullen per individuele situatie tussen Deelnemer en Opdrachtnemer worden afgesproken en in de Dienst Specifieke Afspraken worden vastgelegd. • Indien de Uitzendkracht voortijdig op eigen initiatief de inzet bij Deelnemer beëindigt, is Deelnemer maximaal 50% van het aantal door de Uitzendkracht aan de opleiding/training bestede uren (arbeidstijd) tegen het Uurtarief aan Opdrachtnemer verschuldigd. Nadere afspraken hierover, bijvoorbeeld een maximering van het aantal opleidings-/trainingsdagen waarvoor dit geldt (bijvoorbeeld 5 of 10), zullen per individuele situatie tussen Deelnemer en Opdrachtnemer worden afgesproken en in de Dienst Specifieke Afspraken worden vastgelegd. Er wordt samen met de tweede Nota van Inlichtingen (NvI2) een nieuwe variant van het Programma van Eisen (vNvE2) gepubliceerd.

15	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 4.10 b	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 4.10 b		Klopt het dat individuele afspraken binnen een Raamovereenkomst met een specifieke Deelnemer niet in de Dienst Specifieke Afspraken (DSA) worden vastgelegd, maar in de Nadere Overeenkomst en dat de DSA Raamovereenkomstbreed is?	Ja, dat klopt. Eis 4.10b (voor Perceel 2) van het Programma van Eisen wordt op dit punt als onderstaand aangepast. Wat betreft de in eis 4.9 onder b bedoelde opleiding/training geldt het volgende: - Indien de Uitzendkracht niet in staat blijkt deze opleiding/training met succes af te ronden, is Deelnemer geen vergoeding van het aantal door de Uitzendkracht aan de opleiding/training bestede uren (arbeidstijd) tegen het Uurtarief verschuldigd aan Opdrachtnemer. Nadere afspraken hierover, bijvoorbeeld een maximering van het aantal opleidings-/trainingsdagen waarvoor dit geldt (bijvoorbeeld 5 of 10), kunnen in de Dienstspectifieke Afspraken, of per individuele situatie in de Nadere Overeenkomst, worden vastgelegd. - Indien de Uitzendkracht niet in staat is de opleiding/training af te ronden als gevolg van ziekte of een situatie van overmacht zoals overlijden in familie, dan gaan Opdrachtnemer en Deelnemer in gesprek over een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat de Uitzendkracht op een later moment alsnog de opleiding/training kan afronden, zodat Opdrachtnemer uiteindelijk wel alle met de opleiding/training gemoeide uren bij Deelnemer in rekening mag brengen; - Over een situatie waarin een Uitzendkracht voortijdig op eigen initiatief de inzet bij Deelnemer beëindigt, maken Partijen nadere afspraken. Er kunnen bijvoorbeeld nadere afspraken gemaakt over een maximering van het aantal opleidings-/trainingsdagen waarvoor dit geldt (bijvoorbeeld 5 of 10). In de Dienstspectifieke Afspraken, of per individuele situatie in de Nadere Overeenkomst, kunnen hierover nadere afspraken worden vastgelegd.
16	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 9.3 Eis 9.6 Eis 9.7	NVI 1	Vraag 51, 55 en 56	In vraag 51, 55 en 56 geeft u aan dat voor perceel 1 het urenregistratiesysteem van de opdrachtnemer gebruikt zal worden, echter geeft u ook aan in bijlage J1B dat de kandidaten zowel de uren in het systeem van de oprachtnemer als opdachtgever dienen in te voeren. Opdrachtnemer wenst uw urenregistratie te koppelen met het eigen systeem voor zo efficiënt mogelijk proces. Zodat kandidaten niet twee maal de uren en eventuele onkosten dienen in te voeren. Daarnaast kunnen we door de koppeling de verschillen in beide systemen zoveel mogelijk beperken en daarbij de extra administratieve lasten die hierdoor uitvloeien bij beide partijen zo laag mogelijk houden. Een koppeling kent daarbij twee alternatieven: 1). Opdrachtnemer kan, zoals gebruikelijk is in de uitzendbranche, op basis van de SETU-standaarden (zie Setu.nl) een koppeling tussen onze systemen aangaan. Bent u in staat XML berichten in dit formaat via een webservices verbinding aan te leveren? 2) Het is eveneens een optie om een urenrapport gebaseerd op een Excel of CSV bestand wekelijks (ma/zo) vanuit uw systeem in ons systeem te uploaden. Kunt u aangeven of u met een of beide alternatieven kunt werken en kunnen wij de exacte toepassing van deze alternatieven na gunning met u onderzoeken?	De situatie van Perceel 1 verschilt van de situatie van Perceel 2. Voor alternatief 1 geldt het volgende: - Voor Perceel 1 geldt dat Uitzendkrachten hun uren alleen schrijven in de portal van de Opdrachtnemer. - Voor Perceel 2 geldt dat Deelnemer een eigen urenregistratiesysteem (SAP) heeft waarin Uitzendkrachten hun uren moeten registreren. Een koppeling met het systeem van Opdrachtnemer is niet van toepassing. Voor alternatief 2 geldt het volgende: - Voor Perceel 1 geldt dat dat niet nodig is, omdat de Uitzendkrachten de uren alleen in de portal van Opdrachtnemer registreren; - Voor Perceel 2 geldt dat na gunning de mogelijkheden hiertoe door Partijen kunnen worden onderzocht.
17	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 9.5	Nota van inlichtingen	Vraag 52	U geeft aan niet akkoord te gaan met (voorgesteld) proces voor het goedkeuren van ingediende onkostendeclaraties. Het goedkeuren van urendeclaraties kan via de portal van Opdrachtnemer verlopen, middels proactieve accordering. Voor onkostendeclaraties verloopt dit via een alternatieve route. Om een grote administratieve belasting te minimaliseren, stelt opdrachtnemer voor om u een kopie te sturen van elke onkostendeclaratie die de flexibele arbeidskracht bij opdrachtnemer indient. Bij akkoord hoeft u niets te doen en wanneer u niet akkoord gaat, stuurt u middels een reply op die e-mail wat u gecorrigeerd wilt zien. Gaat u akkoord met dit proces?	Aanbestedende dienst kan niet zonder meer akkoord gaan met uw voorstel, omdat de uitgangssituatie en mogelijkheden hiertoe per Perceel verschillen en op dit moment voor Deelnemers niet duidelijk zijn. Perceel 1 Voor Perceel 1 geldt dat uw voorstel in beginsel zou kunnen worden doorgevoerd, mits kopieën van de urendeclaraties aan de facturatie worden toegevoegd. Perceel 2 Voor Perceel 2 geldt dat het doorvoeren van uw voorstel vooralsnog niet mogelijk is. Deelnemers stellen voor om tijdens de implementatieperiode van de Raamovereenkomst(en) gezamenlijk de randvoorwaarden en mogelijkheden tot implementatie van het voorgestelde proces te onderzoeken en indien noodzakelijk hierover nadere afspraken met Opdrachtnemer(s) te maken en vast te leggen.

18	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 9.5	<i>NVI 1</i>	<i>vraag 52</i>	In uw antwoord op vraag 52 geeft u aan zelf de reiskostendeclaraties van flexkrachten te willen controleren. Opdrachtnemer stelt een proces voor waarbij u een e-mailnotificatie krijgt met daarin een afdruk van de reiskostendeclaratie. Alleen wanneer u niet akkoord gaat met de declaratie, dan kunt u middels een reply aangeven dat u niet akkoord gaat en dan corrigeert opdrachtnemer de declaratie. Op deze wijze probeert opdrachtnemer de administratieve belasting aan beide kanten te minimaliseren. Kunt u instemmen met dit proces?	Zie het antwoord op vraag 17 van deze Nota van Inlichtingen (NvI2).
Bijlage B - Programma van Wensen					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
19	Bijlage B - Programma van Wensen	Nota van inlichtingen	Vraag 68	U geeft in uw antwoord op NvI vraag 68 aan dat: " <i>Deelnemer van Perceel 2. Indien Inschrijver voor beide Percelen een Inschrijving indient, kunnen de wensuitwerkingen voor wens 1 en wens 2 voor beide Percelen gelijk zijn.</i> " U schrijft hier kunnen, maar dit lijkt inschrijver een ommissie. Hier moet gesproken worden van "moeten". Kunt u dit bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt dat hier moet worden gesproken van 'moeten'. Paragraaf 1.3 (pagina 3 van 10) van Bijlage B vNvI2 - het Programma van Wensen wordt hierop aangepast. Er wordt samen met de tweede Nota van Inlichtingen (NvI2) een nieuwe variant van het Programma van Wensen (vNvE2) gepubliceerd.
20	Bijlage B - Programma van Wensen	Nota van inlichtingen	Vraag 68	Begrijpt inschrijver uit het gerectificeerde antwoord op vraag 68 goed dat inschrijvers die inschrijven op zowel perceel 1 als perceel 2 hun beantwoording voor wens 1 en wens 2 maar één keer mogen indienen en dat zij voor beide percelen dezelfde beoordeling voor ontvangen?	Dat is juist (zie paragraaf 1.3 - Bijlage B vNvI2 - Programma van Wensen). Het is van belang dat Inschrijver in bijlage 1 - 'Inschrijfformulier' aangeeft op welk Perceel / welke Percelen Inschrijver inschrijft. Inschrijvers die op Perceel 1 èn Perceel 2 inschrijven, dienen wens 1 en wens 2 maar één keer uit te werken, maar moeten hun wensuitwerking voor wens 1 en wens 2 wel voor elk Perceel apart indienen. Aangezien er bij de beoordeling van wens 1 en wens 2 alleen acht wordt geslagen op de aansluiting van de wensuitwerking bij de Opdracht en er geen acht wordt geslagen op de aansluiting van de wensuitwerking bij één of beide Percelen, ontvangt Inschrijver slechts één uiteindelijke beoordeling voor wens 1 en één uiteindelijke beoordeling voor wens 2. De uiteindelijke beoordelingen voor wens 1 en wens 2 zijn dus op beide Percelen van toepassing.
21	Bijlage B - Programma van Wensen	Nota van inlichtingen	Vraag 70	U geeft in uw antwoord op NvI vraag 70 aan dat u met gelijkwaardige behoefte bedoelt: " <i>Een vergelijkbaar pakket aan werkzaamheden heeft afgenomen.</i> " Het is voor inschrijver niet duidelijk wat u bedoeld met een vergelijkbaar pakket van werkzaamheden. Is dit op basis van volume, functie(s), processen of iets anders? Kunt u hier duidelijkheid over verschaffen?	<i>"Een vergelijkbaar pakket aan Werkzaamheden"</i> heeft betrekking op Werkzaamheden die onder andere qua aard, volume, functies, processen en voorwaarden vergelijkbaar zijn met de uitgevraagde Opdracht van een Perceel.
22	Bijlage B - Programma van Wensen	Nota van inlichtingen	Vraag 72	Inschrijver heeft de volgende vragen aangaande uw antwoord op NvI vraag 70. Ten aanzien van subvraag C: U geeft aan " Alleen indien het aanbieden van de 'salontafel' relevant is in het kader van de vraag- en doelstelling van de betreffende wens, wordt de aangeboden 'salontafel' in de beoordeling meegenomen." U spreekt over " in de beoordeling meegenomen". Het spreekt voor zich dat de salontafel compleet irrelevant is en dus conform u beoordelingssysteematiek niet meegenomen wordt. Dit betekent dat dit dus geen positieve maar ook geen negatieve rol mag spelen in de beoordeling. Begrijpen wij uw antwoord goed? Indien dit niet het geval is ontvangen wij graag een nadere toelichting. Ten aanzien van subvraag E: Wedervraag op subvraag e. In het verleden hanteerde de Categorie UZKA niet het beoordelingskader "relevantie". Dit kader wordt voor het eerst gebruikt in deze aanbesteding. Als wij een compleet irrelevante uitwerking maken op uw vraag dan biedt het huidige beoordelingskader de mogelijkheid om 2 keer een negatieve kanttekening te geven. Namelijk omdat het "irrelevant" is en daarmee automatisch ' niet doeltreffend" Kunt u bevestigen dat u in dit soort gevallen maar 1 keer een negatieve kanttekening maakt in de beoordeling, indien u dit niet kunt bevestigen kunt u onderbouwen waarom u deze gang van zaken proportioneel acht?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat uw vraag betrekking heeft op vraag 72 van de eerste Nota van Inlichtingen (NvI1). Ten aanzien van subvraag C: Wanneer de salontafel, zoals in het beoordelingskader staat beschreven "<i>inhoudelijk niet relevant is en alleen maar informatie bevat die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet</i>", zal deze als niet-relevant worden beoordeeld en zal het oordeel net als alle andere oordelen van de andere beoordelingsaspecten worden meegenomen in de uiteindelijke waardering van de wensuitwerking. Uw vraag ten aanzien van subvraag E: Zoals in het beoordelingskader staat beschreven "<i>wordt de waardering van het antwoord gebaseerd op het samenstel van deze aspecten (volledigheid, relevantie, concreetheid, uitvoerbaarheid en doeltreffendheid)</i>" en kunnen de aspecten invloed hebben op elkaars beoordeling. De verschillende aspecten worden niet afzonderlijk, maar integraal beoordeeld." Aanvullend op het beoordelingskader verwijst Aanbestedende dienst nogmaals naar het eerder gegeven antwoord op vraag 72, namelijk dat: <i>"Vanwege deze onderlinge invloed, en het feit dat de wensuitwerking integraal wordt beoordeeld, het niet mogelijk, danwel wenselijk, is om individuele beoordelingsaspecten geheel van elkaar los te trekken"</i>. Met deze werkwijze wijkt de Aanbestedende dienst met het beoordelingsaspect 'relevantie' niet af van de wijze waarop alle andere eerder gehanteerde beoordelingsaspecten (volledig, concreet, uitvoerbaarheid en doeltreffendheid) worden ingezet. Wanneer een wensuitwerking in zijn geheel niet concreet is beschreven, kan dit gebrek bijvoorbeeld ook van invloed zijn op de algehele doeltreffendheid en/of uitvoerbaarheid van de wensuitwerking."

23	Bijlage B - Programma van Wensen	Nota van inlichtingen	Vraag 86	U geeft in uw antwoord op NvI vraag 86 aan dat het aan de inschrijver is om "<i>de rol van de deelnemer in het re-integratietraject te beschrijven</i>" Inschrijver begrijpt dat in de offerte wilt terugzien welke rol Inschrijver van Deelnemer verwacht, zij zijn immers de experts op dat gebied. Kunt u aangeven welke concrete contactmomenten er in de huidige raamovereenkomst zijn in het re-integratietraject tussen Deelnemer en uitzendkracht? Kunt u daarnaast ook aangeven of u tevreden bent met die frequentie en uw eigen rol binnen het re-integratietraject in de huidige raamovereenkomst?	In de huidige Raamovereenkomst zijn hierover geen afspraken vastgelegd.
24	Bijlage B - Programma van Wensen	<i>NvI 1</i>	<i>Vraag 91</i>	U geeft aan dat deelvragen B en C worden omgedraaid en dat ter verduidelijking het Programma van Wensen paragraaf 2.2 wordt aangepast. Deze wijziging is echter nog niet doorgevoerd. Wilt u het Programma van Wensen alsnog hierop aanpassen?	Ja, het Programma van Wensen wordt op dit punt alsnog aangepast. Dat betekent dat voor wensvraag 2 (paragraaf 2.2) de volgorde van de deelvragen b en c wordt omgedraaid. Er wordt samen met de tweede Nota van Inlichtingen (NvI2) een nieuwe variant van het Programma van Wensen (vNVI2) gepubliceerd.
25	Bijlage B - Programma van Wensen	<i>Nota van inlichtingen</i>	<i>91</i>	In uw antwoord op vraag 91 geeft u aan dat bij wens 2 de onderdelen b en c zijn omgedraaid. In de nieuwe bijlage, zoals opgenomen na rectificatie van NVI 1, is echter de vraagstelling van onderdeel b tweemaal opgenomen. Wij gaan ervan uit dat dit een vergissing is bij het aanpassen van de teksten. Kunt u bevestigen dat de vraagstelling bij onderdeel c in de nieuwe situatie als volgt moet luiden: "c. de wijze waarop u ervoor zorgt dat (een) Uitzendkracht(en) (pro)actief wordt / worden gestimuleerd en gefaciliteerd om zich persoonlijk verder te ontwikkelen en gemotiveerd te blijven om de Werkzaamheden uit te voeren"?	Zie voor het antwoord op uw vraag, het antwoord op vraag 24 van deze tweede Nota van Inlichtingen (NvI2).
26	Bijlage B - Programma van Wensen	Nota van Inlichtingen	Vraag 92	U geeft aan in uw antwoord op NvI vraag 92 '<i>De huidige gemiddelde verblijfsduur ligt tussen de 1 jaar en 3 jaar.</i>' Inschrijver heeft hierover de volgende vragen: a) Inschrijver is van mening dat dit een te breed cijfer is voor een voor een gemiddelde. Om een nauwkeuriger beeld te verkrijgen, verzoeken wij Deelnemer de gemiddelde verblijfsduur van uitzendkrachten binnen de organisatie te concretiseren. b) Zijn er specifieke organisatieonderdelen en/of functieprofielen binnen de organisatie van Deelnemer(s) waar de gemiddelde verblijfsduur significant positief of negatief afwijkt van het algemene gemiddelde? Indien dit het geval is, verzoeken wij Deelnemer(s) deze onderdelen en/of profielen, indien mogelijk met de bijbehorende gemiddelde verblijfsduur, te specificeren.	Deelnemer kan een Uitzendkracht na circa 1 jaar in vaste dienst nemen. Gebeurt dat niet, dan kan een Uitzendkracht, volgens het beleidskader 'Inzet flexibele arbeid bij de sector Rijk, maximaal 2 jaar binnen de organisatie van Deelnemer worden ingezet. N.B.: Voor Perceel 2 geldt dat als gevolg van de grote uitstroom bij het KCC de totale gemiddelde inzet van Uitzendkrachten 7 maanden is. Zie ook bijlage H1 en bijlage H2, tabel 12 'Duur opdrachten naar aantal unieke personen'.

27	Bijlage B - Programma van Wensen	Nota van Inlichtingen	Vraag 106	In uw antwoord op NvI vraag 106 geeft u aan dat <i>"het mogelijk is parttime te werken."</i> a) Wat is het minimaal aantal uren per week dat een kandidaat moet werken bij Deelnemers? b) Is dit per functie verschillend? c) Hoeveel uur dient een uitzendkracht minimaal te werken bij de KCC in Perceel 2?	a) Het minimaal aantal uren per week dat een kandidaat bij Deelnemers moet werken, verschilt per Perceel. Perceel 1 Voor administratieve functies is een volledige werkweek in beginsel vastgesteld op 36 uur per week. Voor de meeste functies worden Uitzendkrachten voor 32 tot 36 uur per week uitgevraagd. Indien er minder uren moeten worden gewerkt, wordt dat in de Offerteaanvraag als informatie meegegeven. Dat geldt bijvoorbeeld voor de inzet van Uitzendkrachten bij het Nationaal Archief; Uitzendkrachten kunnen hier ook voor minimaal 8 uur per week worden ingezet. Perceel 2 Zie het antwoord bij Perceel 1. Uitzondering hierop vormt de inzet van Uitzendkrachten bij het KCC; hier worden Uitzendkrachten in beginsel voor minimaal 24 uur per week ingezet. Echter, incidenteel kan worden besloten dat Uitzendkrachten ook minimaal 20 uur per week worden ingezet. b) Ja, zie de antwoorden bij deelvraag a). c) Zie het antwoord bij deelvraag a): bij voorkeur minimaal 24 uur per week en incidenteel minimaal 20 uur per week. Indien een Uitzendkracht minder kan (of meer) moet/kan werken, wordt dat door Deelnemer in de Offerteaanvraag aangegeven. Indien een Uitzendkracht minder wil werken, dient Opdrachtnemer dat in de Offerte te vermelden.
28	Bijlage B - Programma van Wensen	NVI	vraag 106	Fijn dat parttime werken behoort tot de mogelijkheden op het KCC van DUO. Kunt u aangeven wat het minimum te werken uren per week is op het KCC van DUO?	Zie de antwoorden bij vraag 27.
Bijlage C - model Raamovereenkomst					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
29	Bijlage C - model- Raam- overeenkomst	Nota van Inlichtingen	Vraag 117	Inschrijver volgt de aanpassing in artikel 11.1 van de overeenkomst niet, te weten dat artikel 7:658 lid 2 BW in de plaats komt van artikel 6:170 BW. Artikel 7:658 lid 2 BW betreft de aansprakelijkheid van Opdrachtgever voor schade geleden door de Uitzendkracht (bijvoorbeeld letselschade door een bedrijfsongeval, zie ook artikel 10 Raamovereenkomst), terwijl de schade veroorzaakt door de Uitzendkrachten aan Opdrachtgever of aan derden valt onder de reikwijdte van artikel 6:170 BW. Deze beplaign is bovendien reeds geruime tijd een vast onderdeel van raamovereenkomsten binnen de context van de ARVODI-2018. Het bevreemdt ons dan ook dat deze bepaling nu wordt gewijzigd. Inschrijver vraagt u om deze aanpassing ongedaan te maken en terug te gaan naar de oorspronkelijke bepaling in artikel 11.1. Bent u hiertoe bereid?	De wijziging die is doorgevoerd naar aanleiding van vraag 117 van de Nota van Inlichtingen (NvI1) is onjuist en wordt in Bijlage C - Model Raamovereenkomst aangepast. Een nieuwe variant van Bijlage C vNvI2 - de model-Raamovereenkomst zal samen met de tweede Nota van Inlichtingen (NvI2) worden gepubliceerd.
30	Bijlage C - model- Raam- overeenkomst	Nota van Inlichtingen	117	We begrijpen uw antwoord op deze vraag niet goed. Artikel 6:170 BW gaat over aansprakelijkheid voor werknemers of andere ondergeschikten toegebracht aan derden. Artikel 7:658 lid 2 BW gaat over aansprakelijkheid voor schade die door de werknemer of uitzendkracht wordt geleden. Deze situatie wordt al afgedekt door de verwijzing in artikel 10.1 van de raamovereenkomst. Door de nu voorgestelde wijziging bevat de overeenkomst geen regeling meer voor schade veroorzaakt door de uitzendkracht, terwijl dat wel wenselijk en in de branche gebruikelijk is. We verzoeken u in dat kader uw antwoord en de gemaakte aanpassing te heroverwegen of eventueel de aansprakelijkheid op grond van artikel 6:170 BW additioneel toe te voegen.	Zie het antwoord op vraag 29 van deze Nota van Inlichtingen (NvI2).
31	Bijlage C - model- Raam- overeenkomst	NVI	vraag 117	U heeft artikel 11.1 van de raamovereenkomst aangepast naar aanleiding van de vraag over de wettelijke norm bewuste roekeloosheid bij werknemersaansprakelijkheid. Artikel 11.1 gaat om schade veroorzaakt door Uitzendkrachten, dus de aanpassing naar art 7:658 lid 2 BW in plaats van art 7:170 BW klopt niet. Opdrachtgever is op grond van artikel 6:170 BW aansprakelijk voor schade veroorzaakt door Uitzendkrachten, die Opdrachtnemer te werk stelt bij Opdrachtgever. Kunt u dit weer aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 29 van deze Nota van Inlichtingen (NvI2).

Bijlage E - Deelnemer en Inhuurbehoefte					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
32	Bijlage E - Deelnemer en Inhuur-behoefte	Nota van Inlichtingen	Vraag 126	U geeft in uw antwoord op NvI vraag 126 aan dat het percentage Uitzendkrachten dat uitstroomde op 11% ligt. Inschrijver vraagt zich af of dit percentage geldt voor Perceel 1, Perceel 2 of gemiddeld? Kunt u verder uitwijden over dit gedeelde uistroompercentage?	a) Vraag 126 van de NvI1 heeft betrekking op Bijlage E2 - Deelnemer en Inhuurbehoefte en dus op Perceel 2. Dat geldt ook voor het antwoord op die vraag. b) Voor Perceel 2 was de totale ongewenste uitstroom in 2024: 11%. De (gewenste) uitstroom aan het eind van een Nadere overeenkomst is gemiddeld na 40,4 weken.
33	Bijlage E - Deelnemer en Inhuur-behoefte	Nota van Inlichtingen	Vraag 130	In uw antwoord op NvI vraag 130 subvraag a geeft uaan dat "<i>Het KCC van Deelnemer werkt niet met belscripts.</i>" Inschrijver merkt op dat in Bijlage E2 ook aangegeven wordt dat er gewerkt wordt met chat naast telefonie. Verder wordt er aangegeven dat er ook administratieve taken in het takenpakket van een KCC medewerker zitten. Kunt u de verhouding tussen deze (en mogelijk nog niet nader genoemde) taken uiteenzetten?	De verhouding tussen de taken van een KCC-medewerker is als volgt. Een KCC-medewerker besteedt ca.: - 95% van de werktijd aan telefonie; - 5% van de werktijd aan administratieve werkzaamheden. Het werken met beantwoording van vragen via een chat-functie is nog nieuw. Deelnemer heeft op dit moment nog geen inzicht in de besteding van werktijd door een KCC-medewerker aan beantwoording van vragen via de chat-functie.
34	Bijlage E - Deelnemer en Inhuur-behoefte	Nota van Inlichtingen	Vraag 130	In uw antwoord op NvI vraag 130 geeft u aan in uw antwoord op subvraag c dat "<i>aangenomen moet worden dat het werk bij het KCC van Deelnemer niet vergeleken kan worden met het werk voor een KCC in een commerciële omgeving.</i>" a) Inschrijver gaat ervan uit dat u deze vergelijking met een commerciële omgeving maakt om aan te geven dat de werkdruk lager/anders ervaren wordt bij een overheidsinstelling dan een commerciële omgeving? Kunt u deze aanname bevestigen? b) Opdrachtgever merkt op dat ook KCC in een overheidsinstelling als stressvol/hoge werkdruk kan worden ervaren. Wat was uw bedoeling met de vergelijking? Kunt u deze nader uiteenzetten?	a) Aanbestedende dienst bevestigt dat deze vergelijking door Deelnemer is gemaakt, om aan te geven dat de werkdruk bij een overheidsinstelling doorgaans anders wordt ervaren dan bij een KCC in een commerciële omgeving. b) Deelnemer bedoelt hiermee aan te geven dat er tussen een commercieel KCC en het KCC van Deelnemer een verschil in werkdruk kan worden ervaren, doordat bijvoorbeeld binnen een commercieel KCC doorgaans wordt gestuurd op 'aantal gerealiseerde call's', daar waar binnen het KCC van Deelnemer voornamelijk wordt gestuurd op 'de kwaliteit van het gesprek'.
Bijlage H - Historische Inhuurgegevens					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
35	Bijlage H - Historische Inhuur-gegevens	Nota van Inlichtingen	Vraag 133	U geeft in uw antwoord op NvI vraag 133 aan dat "<i>het trainingsprogramma in 2024 is aangescherpt en breed inzetbaar is voor alle leeftijdsgroepen</i>" Inschrijver heeft hierover de volgende vragen: a) Inschrijver vraagt zich af of de training voor 2024 niet inzetbaar was voor alle leeftijdsgroepen? b) Wat is er veranderd / aangescherpt in september 2024 aan de training? c) Wat zijn de resultaten van deze aanscherping van de training?	a) De training was voor 2024 ook al breed inzetbaar voor alle leeftijdsgroepen. b) Tijdens de training die voor september 2024 werd gegeven, werd er gedurende de eerste twee weken voornamelijk theorie gegeven. Nu worden praktijk en theorie tijdens de eerste twee weken met elkaar gecombineerd en meer gedosseerd en overzichtelijker in modules aangereikt. c) De nieuwe aanpak kenmerkt zich ook door meer persoonlijk contact. Hiermee worden goede resultaten behaald.
Bijlage J - Inhuurproces Deelnemer					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
36	Bijlage J - Inhuurproces Deelnemer	Nota van Inlichtingen	Vraag 136	U geeft aan in uw antwoord op NvI vraag 136 dat "<i>Voor de KCC-klassen van Deelnemer geldt dat Opdrechtnemers het selectieproces uitvoeren.</i>" Inschrijver doet op basis van deze uitspraak de aanname dat er dus op dit moment geen klikgesprekken worden gevoerd tussen inhurend manager en uitzendkracht op de KCC afdeling van perceel 2. Kunt u deze aanname bevestigen? Verder; Wat is de overweging geweest om juist op deze afdeling/dit functieprofiel op dit moment geen klikgesprekken te voeren?	Het klopt dat er op dit moment door Deelnemer geen klikgesprekken worden gevoerd tussen inhurend manager en Uitzendkracht. Deelnemer heeft in het verleden al wel met klikgesprekken getest, maar het houden van klikgesprekken bleek toen (zeer) tijdrovend. Desalniettemin acht Deelnemer klikgesprekken wel wenselijk en is voornemens om de klikgesprekken in de toekomst wel in te voeren.
37	Bijlage J - Inhuurproces Deelnemer	NvI	vraag 137	kunt u uitleggen waarin het opstellen van de plaatsing door opdrachtgever verschilt van de plaatsing door opdrachtnemer. Als uitzender zijn wij namelijk ook verplicht om een plaatsing op te stellen.	Deelnemer draagt onder meer zorg voor (het opstellen van) de Nadere Overeenkomst met Opdrachtnemer in het kader van de plaatsing van de Uitzendkracht (waarmee wordt bedoeld ter beschikking stellen voor arbeid (TBA) van de Uitzendkracht aan Deelnemer). Opdrachtnemer draagt ten behoeve van de plaatsing onder meer zorg voor het tijdig sluiten van een Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht (zie ook het Beschrijvend Document, paragraaf 1.8). Bijlagen J1B en J2B worden naar aanleiding van uw vraag op dit punt verduidelijkt. Er worden samen met deze tweede Nota van Inlichtingen (NvI2) nieuwe varianten van Bijlage J1B NvI2 - Inhuurproces Perceel 1 en Bijlage J2B vNvI2 - Inhuurproces Perceel 2 gepubliceerd. Dit wordt ook vermeld in het Beschrijvend Document NvI2.

Bijlage K-4 - Gebruikersovereenkomst voorzieningen					
Vraag nr.	EA-doc	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
38	Bijlage K-4 Gebruikers-overeenkomst voorzieningen	Nota van Inlichtingen	Vraag 140	In het antwoord op vraag 140 geeft u als antwoord "Zie het antwoord op vraag 140 van deze Nota van Inlichtingen.". Kunt u hier alsnog het juiste antwoord of de juiste verwijziging op deze vraag geven?	Het antwoord op vraag 140 van de eerste Nota van Inlichtingen (NvI1) is: <i>"Zie het antwoord op vraag 139 van deze Nota van Inlichtingen".</i> (Bijlage K4 vervalt).