



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					Antwoord														
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord														
1	Raamovereenkomst	6.9		Kunt u verduidelijken op basis van welke objectieve criteria wordt vastgesteld dat een flexibele arbeidskracht "niet naar tevredenheid functioneert"? Kunt u bevestigen dat reeds gewerkte uren worden vergoed indien de werkzaamheden feitelijk zijn verricht, tenzij sprake is van aantoonbaar tekortschieten van Opdrachtnemer?	Aanbestedende dienst beoordeelt of een flexibele arbeidskracht naar tevredenheid functioneert aan de hand van de eisen en verwachtingen die gelden voor de betreffende functie. Daarbij wordt onder meer gekeken naar: - de kwaliteit en uitvoering van de werkzaamheden; - de mate waarin de flexibele arbeidskracht voldoet aan de voor de functie gestelde eisen en verwachtingen; - de wijze waarop de flexibele arbeidskracht functioneert binnen de werkomgeving en de voor de betreffende functie relevante werkafspraken en gedragsverwachtingen. Ten aanzien van de vergoeding van reeds gewerkte uren kan Aanbestedende dienst niet bevestigen dat deze worden vergoed indien de werkzaamheden feitelijk zijn verricht. Conform artikel 6.9 van de model raamovereenkomst worden de reeds gewerkte uren niet vergoed door Aanbestedende dienst, indien blijkt dat een flexibele arbeidskracht niet naar tevredenheid functioneert en deze binnen redelijke termijn van 18 werkuren (2 volledige werkdagen) op verzoek van Aanbestedende dienst wordt vervangen.														
2	Raamovereenkomst	7.2		Kunt u toelichten waarom de uren besteed aan "training on the job" niet worden vergoed, terwijl deze werkzaamheden plaatsvinden ten behoeve van de opdrachtgever en onder leiding van opdrachtgever?	Tijdens de inwerkperiode is de flexibele arbeidskracht nog niet volledig productief inzetbaar, aangezien deze onder begeleiding meeloopt met een chauffeur van Aanbestedende dienst en de werkzaamheden nog niet zelfstandig uitvoert. De nadruk ligt op het opdoen van kennis en ervaring met de werkzaamheden. Des al niet min wordt de maximale inwerktijd verkort naar 5 werkdagen.														
3	Raamovereenkomst	7.4		Kunt u aangeven waarom u alle externe opleidingskosten en opleidingsuren bij opdrachtnemer neerlegt?	Aanbestedende dienst vergoedt uitsluitend functie- c.q. opdrachtgeverspecifieke opleidingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden c.q. opdracht en die niet bijdragen aan de generieke inzetbaarheid van de flexibele arbeidskracht. Algemene vakgerichte opleidingen en certificeringen, zoals Code 95, VCA, een heftruckcertificaat en certificering voor veilig werken met een shovel, zijn niet opdrachtgebonden. Deze opleidingen en certificeringen inclusief opleidingsuren komen daarom voor rekening van Inschrijver, aangezien zij bijdragen aan de algemene en generieke inzetbaarheid van de flexibele arbeidskracht en ook buiten deze opdracht kunnen worden benut.														
4	Raamovereenkomst	7.4		Kunt u bevestigen dat uitsluitend opleidingen die generiek inzetbaar zijn voor rekening van Opdrachtnemer komen en dat opdrachtgeverspecifieke opleidingen voor rekening van Opdrachtgever zijn?	Aanbestedende dienst vergoedt uitsluitend functie- c.q. opdrachtgeverspecifieke opleidingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden c.q. opdracht en die niet bijdragen aan de generieke inzetbaarheid van de flexibele arbeidskracht. Hieronder vallen onder andere opleidingen voor beeldgestuurd reinigen en het inzamelen van lachgascilinders.														
5	Raamovereenkomst	8.6		Artikel 8.6 noemt alleen wettelijke wijzigingen en sociale lasten. Wijzigingen in pensioen, cao, reserveringen en of gelijkwaardige beloning worden niet expliciet genoemd. Kunt u bevestigen dat alle wijzigingen in looncomponenten, cao-verhogingen, pensioenpremies, sociale lasten, reserveringen en overige kosten voortvloeiend uit wet- en regelgeving één-op-één mogen worden doorbelast?	Inschrijver is gehouden de ter beschikking gestelde flexibele arbeidskrachten te belonen overeenkomstig de op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de arbeidsvoorwaarden die op grond daarvan bij Aanbestedende dienst van toepassing zijn, voor zover deze op de betreffende flexibele arbeidskracht van toepassing zijn. Inschrijver dient wijzigingen in de toepasselijke arbeidsvoorwaarden, waaronder wijzigingen voortvloeiend uit de CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services of wijzigingen in andere arbeidsvoorwaarden die binnen Area Reiniging van toepassing zijn, die leiden tot een wijziging van de loonkosten of daarmee samenhangende werkgeverslasten van de ter beschikking gestelde flexibele arbeidskrachten, door te voeren in het gehanteerde tarief. In het geval van een wijziging van het tarief treden Inschrijver en Aanbestedende dienst in overleg om te bepalen in welke mate er aanpassingen doorgevoerd moeten worden. Inschrijver dient een tariefwijziging deugdelijk en transparant te onderbouwen. Overeengekomen tariefswijzigingen worden altijd vooraf schriftelijk vastgelegd. Tariefswijzigingen moeten altijd eerst door Aanbestedende dienst schriftelijk en rechtsgeldig geaccordeerd worden voordat Inschrijver deze door kan voeren. Zonder schriftelijke en rechtsgeldige goedkeuring van Aanbestedende dienst kunnen tariefswijzigingen niet door Inschrijver doorgevoerd worden. Een wijziging van het tarief als gevolg van een wijziging van de toepasselijke arbeidsvoorwaarden vindt uitsluitend plaats voor zover en vanaf het moment dat de betreffende wijziging daadwerkelijk van toepassing is op de ter beschikking gestelde flexibele arbeidskrachten.														
6	Raamovereenkomst	8.8		Deze verplichting heeft arbeidsrechtelijke consequenties. Kan Opdrachtgever aangeven onder welke voorwaarden van deze dienstverlening gebruik wordt gemaakt, welke volumes worden verwacht en hoe de vergoeding voor payrollkandidaten wordt vastgesteld?	Dit zal sporadisch voorkomen en wordt vaak ingezet bij vakantiekrachten. Zie tevens het antwoord op vraag 97.														
7	Raamovereenkomst	11.3		Kunt u bevestigen dat deze bepaling uitsluitend geldt voor zover deze verenigbaar is met de toepasselijke ABU-/NBBU-cao en het arbeidsrechtelijke loonrisico niet bij Opdrachtnemer wordt gelegd indien Opdrachtgever werkzaamheden voortdurend beëindigt?	Aanbestedende dienst houdt zich te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving en de vigerende CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services. De betreffende bepaling wordt uitsluitend toegepast voor zover deze daarmee verenigbaar is. Het is niet de bedoeling om arbeidsrechtelijke risico's bij Inschrijver neer te leggen voor zover dit in strijd is met de geldende wet- en regelgeving of de vigerende CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services.														
8	Raamovereenkomst	16.7		Dit artikel bevat een verplichte overname van de huidige flexkrachten. Kunt u een overzicht verstrekken van het aantal over te nemen flexibele arbeidskrachten, de functies, de fase-indeling, de inschaling, gemiddeld aantal gewerkte uren, contractvorm en eventuele lopende opleidings- of ziektegevallen?	Zie separate publicatie van het overzicht van de over te nemen flexibele arbeidskrachten van Aanbestedende dienst in de bijlage via TenderNed.														
9	Raamovereenkomst	11.8/16.4		Artikel 11.8 bepaalt dat de flexibele arbeidskrachten werkzaam zijn onder toezicht en leiding van Opdrachtgever, terwijl artikel 16.14 een vergaande vrijwaringsverplichting voor Opdrachtnemer bevat. Kunt u bevestigen dat artikel 16.14 niet ziet op schade die is veroorzaakt door instructies, aanwijzingen, toezichtshandelingen of nalatigheden van Opdrachtgever en dat aansprakelijkheid in dergelijke gevallen wordt beoordeeld overeenkomstig de feitelijke verantwoordelijkheid van partijen?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de vrijwaring niet geldt voor zover de schade het gevolg is van een omstandigheid die aan Aanbestedende dienst kan worden toegerekend. De omstandigheid dat de flexibele arbeidskrachten hun werkzaamheden onder toezicht en leiding van Aanbestedende dienst verrichten, laat de overige verantwoordelijkheden van de ter beschikking gestelde flexibele arbeidskracht en Inschrijver als werkgever en uitlener onverlet. Artikel 16.14 van de model raamovereenkomst wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aansprakelijkheid tegenover derden voor schade die is ontstaan als gevolg door handelen of nalaten van door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde flexibele arbeidskrachten, voor zover Opdrachtnemer aansprakelijk is voor deze schade dan wel deze schade aan Opdrachtnemer of de betreffende flexibele arbeidskracht kan worden toegerekend. Hiertoe zal Opdrachtnemer een deugdelijke aansprakelijkheidsverzekering afsluiten."														
10	Raamovereenkomst	15.3/16.4		Kunt u bevestigen dat de vrijwaringsverplichting uit artikel 16.14 is gemaximeerd overeenkomstig artikel 15.3?	Inschrijver vrijwaart Aanbestedende dienst tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade die is veroorzaakt door een door Inschrijver aan Aanbestedende dienst ter beschikking gestelde flexibele arbeidskracht, voor zover deze schade aan Inschrijver of de betreffende flexibele arbeidskracht kan worden toegerekend. De aansprakelijkheid van Inschrijver uit hoofde van de vrijwaring is beperkt tot maximaal € 1.250.000,- per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000,- per kalenderjaar. De beperking van aansprakelijkheid geldt niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van een door Inschrijver aan Aanbestedende dienst ter beschikking gestelde flexibele arbeidskracht, dan wel voor zover een beperking van aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet is toegestaan. De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak van de derde betrekking heeft op schade die het gevolg is van een aan Aanbestedende dienst toe te rekenen omstandigheid.														
11	Raamovereenkomst	6.11		De raamovereenkomst bevat geen regeling voor de tussentijdse beëindiging van individuele terbeschikkingstellingen. Bent u bereid nadere afspraken te maken voor de beëindiging van individuele inhuuropdrachten?	Aanbestedende dienst is bereid nadere afspraken te maken voor de beëindiging van individuele inhuuropdrachten.														
12	SLA	5.1	5	Kunt u per functie een overzicht geven van de aantallen flexibele uitzendkrachten die ongeveer per jaar uitgevraagd worden?	Op basis van historische gegevens bedraagt het grootste aantal gelijktijdig ingezette flexibele arbeidskrachten circa 55. Dit betreft inzet van gedurende de zomerperiode (van mei tot oktober), zie onderstaand overzicht. <table><tr><th colspan="2">Overzicht zomerperiode</th></tr><tr><th>Functie</th><th>Aantal</th></tr><tr><td>Chauffeur-belader</td><td>37</td></tr><tr><td>Chauffeur reinigingsvoertuigen</td><td>8</td></tr><tr><td>Belader</td><td>8</td></tr><tr><td>Acceptant milieustraat</td><td>2</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>55</td></tr></table> Deze gegevens zijn gebaseerd op historische gegevens en geven een indicatie van de aard en omvang van de personeelsbehoefte. Zij vormen geen garantie voor de toekomstige omvang, frequentie en/of samenstelling van de aanvragen. De daadwerkelijke behoefte kan gedurende de looptijd van de overeenkomst fluctueren.	Overzicht zomerperiode		Functie	Aantal	Chauffeur-belader	37	Chauffeur reinigingsvoertuigen	8	Belader	8	Acceptant milieustraat	2	Totaal	55
Overzicht zomerperiode																			
Functie	Aantal																		
Chauffeur-belader	37																		
Chauffeur reinigingsvoertuigen	8																		
Belader	8																		
Acceptant milieustraat	2																		
Totaal	55																		
13	Inkoopvoorwaarden	Artikel 22 ev	10	Kunt u bevestigen dat onder deel V (bepalingen betreffende het verrichten van diensten) niet van toepassing is op de raamovereenkomst. Dit deel ziet namelijk op een hele andere situatie dan het ter beschikkingstellen van uitzendkrachten.	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver volledige naleving van de in de aanbestedingsleidraad (inclusief de in de bijlagen) gestelde voorwaarden. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om haar algemene inkoopvoorwaarden aan te passen c.q. (deels) niet van toepassing te verklaren.														
14	Programma van Eisen	A-10	4	Kunt u een toelichting geven wat er in de Instructie moet komen te staan?	In de Instructie flexibele arbeidskrachten dienen de volgende onderwerpen te zijn benoemd: - Beschrijving van de werkplek; - Integriteitsbeleid; - Veiligheidsvoorschriften en -instructies; - Huisregels. Aanbestedende dienst verstrekt de benodigde informatie voor het opstellen van de Instructie door Inschrijver.														
15	Programma van Eisen	A-10	4	Is het ook de bedoeling dat de veiligheidsinstructies en een beschrijving van de werkplek opgenomen worden in de Instructie?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de veiligheidsvoorschriften en -instructies en een beschrijving van de werkplek opgenomen dienen te worden opgenomen in de Instructie flexibele arbeidskrachten. Zie tevens het antwoord op vraag 14.														
16	Leidraad aanbesteding		3,1	"In de planning is aangegeven dat de definitieve gunningsbeslissing op 15-12 wordt verstuurd en de overeenkomst op 01-01 dient te starten. Over deze tijdlijn hebben wij 2 vragen: 1. Kunt u aangeven wat u vanaf 01-01 verwacht van een Opdrachtnemer? Het is niet realistisch om te verwachten dat een Opdrachtnemer in 2 weken de gehele implementatie uit kan voeren. Systemen moeten ingericht worden, werkprocessen moeten worden afgestemd en operationeel betrokken van uw en onze organisatie dienen geïnformeerd te worden zodat iedereen wat gemaakte afspraken zijn en wat van hem/haar wordt verwacht. 2. Gaat opdrachtgever ermee akkoord de periode van de voorlopige gunning vast te benutten voor de opstartfase van de implementatie? Hierin wordt o.a. de projectorganisatie samengesteld, enkele afspraken vast gepland en de nog te concretiseren dienstverlening in kaart gebracht. Op die manier kan vanaf definitieve gunning direct gestart worden met de uitwerking van de werkprocessen, communicatieplannen en inrichting."	1. Aanbestedende dienst begrijpt dat een volledige implementatie binnen twee weken niet realistisch is. Aanbestedende dienst verwacht daarom dat bij aanvang van de overeenkomst in ieder geval de contractuele afspraken met de overgenomen flexibele arbeidskrachten zijn geregeld, zodat de continuïteit van de dienstverlening is geborgd. 2. De periode tussen voorlopige en definitieve gunning kan door Inschrijver worden benut voor voorbereidende implementatieactiviteiten. De verdere inrichting van systemen, processen, communicatie en werkafspraken kan na definitieve gunning en, waar nodig, na de ingangsdatum van de overeenkomst in overleg verder worden uitgewerkt. De kosten van implementatieactiviteiten die voorafgaand aan de definitieve gunning door Inschrijver worden uitgevoerd, komen voor rekening en risico van Inschrijver.														



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord
17	PvE	A-11		In deze eis staat dat de Inschrijver de Instructie flexibele arbeidskrachten op dient te stellen en Aanbestedende dienst dient deze goed te keuren. Wat verwacht de Aanbestedende dienst inhoudelijk van de 'instructie flexibele arbeidskrachten'. Kunt u dit nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 14.
18	Model raamovk	16,7		In dit artikel verplicht u opdrachtnemer tot overname van de in de maand december 2026 bij Opdrachtgever werkzame flexibele arbeidskrachten. In de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) staat een definitie voor payrollrolling. Volgens deze definitie is er sprake van payrollrolling wanneer er sprake is van een exclusieve terbeschikkingstelling. Het is dus essentieel dat op geen enkele wijze en op geen enkel moment de indruk wordt gewekt dat flexkrachten per definitie in dienst zullen treden bij de nieuwe opdrachtnemer. Uiteraard zal Inschrijver alle flexkrachten hiertoe in de gelegenheid stellen waarbij een zorgvuldig proces zal worden gehanteerd waarin een allocatiefunctie is opgenomen en zowel flexkrachten als Inschrijver de mogelijkheid hebben om van een mogelijke terbeschikkingstelling af te zien. Uiteraard zal Inschrijver dit alleen doen wanneer er gegronde redenen voor zijn. Bent u zich hiervan bewust en kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de voorgestelde werkwijze. Het staat flexibele arbeidskrachten vrij om al dan niet bij Inschrijver in dienst te treden en ook Inschrijver kan op grond van een zorgvuldige beoordeling besluiten een flexibele arbeidskracht niet ter beschikking te stellen. Aanbestedende dienst heeft nadrukkelijk de voorkeur dat de huidige flexibele arbeidskrachten zoveel mogelijk behouden blijven, met het oog op de continuïteit van de dienstverlening, in het bijzonder de winterdienst en storingsdienst. Aanbestedende dienst kan de overname van individuele flexibele arbeidskrachten door Inschrijver echter niet verplichten.
19	Model raamovk	16,7		"Om benodigde capaciteit in te schatten en het prijsvoorstel te bepalen hebben wij de volgende vragen over de huidige flexkrachten die bij u worden ingezet: 1. kunt u per locatie/afdeling aangeven in welke fase de uitzendkrachten zich bevinden (fase A incl. aantal gewerkte weken, fase B incl. aantal contracten die al zijn verstrekt, of Fase C)? 2. Bent u aangeven wat de beoogde einddata zijn van de lopende inhuuropdrachten? 3. Zijn er van de huidige populatie mensen die u zelf in dienst wil nemen? 4. Wij gaan ervan uit dat u bekend bent met de Wet arbeidsmarkt in balans en de oude en nieuwe regels ten aanzien van payrollrolling. Kunt u bevestigen dat alle uitzendkrachten zijn geworven en geselecteerd door uw huidige leverancier? Zo nee, kunt u in het overzicht aangeven welke uitzendkrachten dit betreft? 5. Bent u bereid vanaf januari 2020 de gevolgen te aanvaarden die de Wab heeft voor de rechtspositie en de beloning van een Flexibele Arbeidskracht (en daarmee voor de voorwaarden en het opdrachtgeverstarief) indien de betreffende terbeschikkingstelling kwalificeert als payrollrolling?"	1. Zie separate publicatie van het overzicht van de over te nemen flexibele arbeidskrachten van Aanbestedende dienst in de bijlage via TenderNed. 2. De beoogde einddata van de lopende inhuuropdrachten zijn allen 1 november 2027. 3. Nog niet bekend. 4. Zie het antwoord op vraag 18. 5. Aanbestedende dienst houdt zich te allen tijde aan de toepasselijke wet- en regelgeving.
20	Leidraad aanbesteding		3,3	In paragraaf 3.3 en de checklist in paragraaf 7.1 en 7.2 van de Leidraad wordt gesproken over het in te dienen document "Bijlage 10 Plan van aanpak Uitvoering werkzaamheden". Dit specifieke document/format is echter niet als afzonderlijke bijlage bij de aanbestedingsstukken gevoegd. Dient de inschrijver de beantwoording/uitwerking van de kwalitatieve wensen en vragen uit Bijlage 2 (Programma van Wensen) te beschouwen als het 'Plan van aanpak Uitvoering werkzaamheden'? Zo nee, kunt u het format/de eisen voor het Plan van aanpak alsnog ter beschikking stellen?	Bijlage 10. Plan van aanpak Uitvoering werkzaamheden is reeds als separaat document gepubliceerd via TenderNed.
21	Bijlage 4. Model raamovereenkomst inhuur flexibele arbeidskrachten	definitie		In artikel 1 van de Raamovereenkomst en het Programma van Eisen wordt de term "Flexibele arbeidskracht" gedefinieerd. Bent u bereid de definitie als volgt aan te vullen: 'De flexibele arbeidskracht die door Opdrachtnemer, krachtens deze raamovereenkomst, aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten.' Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Aanbestedende dienst stemt in met uw voorstel. De definitie van flexibele arbeidskracht wordt als volgt aangevuld: "De flexibele arbeidskracht die door Opdrachtnemer, krachtens deze raamovereenkomst, aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten."
22	Bijlage 4. Model raamovereenkomst inhuur flexibele arbeidskrachten	artikel 11.1/11.3		Artikel 11.3 van de Raamovereenkomst maakt het mogelijk dat een ingeroosterde flexkracht bij het voortijdig eindigen van de werkzaamheden naar huis wordt gestuurd en alleen de daadwerkelijk gewerkte uren worden betaald. Op grond van artikel 7:628a BW (WAB) en de CAO heeft een flexkracht bij wijziging of afzegging binnen 4 dagen recht op loondoorbetaling over de oorspronkelijk ingeroosterde uren. Wij verzoeken de aanbestedende dienst te bevestigen dat vastgestelde plannings/ingeroosterde uren die binnen 4 dagen voor aanvang of gedurende de dienst worden gewijzigd of ingekort, conform de WAB volledig door Opdrachtgever worden vergoed. Is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Indien een ingeroosterde dienst binnen vier dagen voor aanvang of gedurende de dienst wordt gewijzigd of ingekort, worden de oorspronkelijk ingeroosterde uren volledig vergoed door Aanbestedende dienst, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en bepalingen uit de vigerende CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services.
23	Bijlage 4. Model raamovereenkomst inhuur flexibele arbeidskrachten	artikel 16.14		Artikel 16.14 van de Raamovereenkomst bevat een brede vrijwaringsverplichting voor schade veroorzaakt door ter beschikking gestelde flexkrachten aan derden. Aangezien flexkrachten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werken, ligt de aansprakelijkheid voor hun feitelijke werkzaamheden en schade aan/door derden wettelijk bij Opdrachtgever als inlener (ex art. 6:170 lid 3 BW en 7:658 BW). Wij stellen voor artikel 16.14 te herformuleren, zodat vrijwaring en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uitsluitend geldt voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming (art. 6:74 BW) in de nakoming van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer (zoals selectiefouten). Bent u bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Zie het antwoord op vraag 9 en het antwoord op vraag 10.
24	Bijlage 5. SLA Inhuur flexibele arbeidskrachten	H4		In Hoofdstuk 4 van de SLA geeft u aan dat zodra flexibele arbeidskrachten hun werkzaamheden aanvangen, er sprake is van een 'resultaatverplichting'. Aangezien flexibele arbeidskrachten de werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever verrichten (ex art. 7:690 BW), kwalificeert de dienstverlening zich als een inspanningsverplichting. Hiermee is Opdrachtgever wettelijk aangemerkt als 'materieel werkgever' en aansprakelijk voor de veiligheid (art. 7:658 BW) en de feitelijke gedragingen op de werkvloer (art. 6:170 lid 3 BW). Het kwalificeren van de uitvoering op de werkvloer als een 'resultaatverplichting' voor Opdrachtnemer holt deze wettelijke bescherming van de uitlener uit. Wij verzoeken u te bevestigen dat de geciteerde zin betreffende de 'resultaatverplichting' komt te vervallen. Bent u hiertoe bereid? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering (kan het zijn dat wij deze zin verkeerd interpreteren en dat u hier iets anders mee bedoelt?).	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat met de in hoofdstuk 4 van de SLA genoemde resultaatverplichting niet wordt bedoeld dat Inschrijver instaat voor het feitelijke resultaat van de werkzaamheden van de flexibele arbeidskracht. De resultaatverplichting ziet op de nakoming van de dienstverlening, waaronder de in de aanbestedingsdocumenten overeengekomen prestaties en serviceniveaus. De flexibele arbeidskracht verricht de werkzaamheden onder leiding en toezicht van Aanbestedende dienst.
25	Bijlage 5. SLA Inhuur flexibele arbeidskrachten	H8		In Hoofdstuk 8 van de SLA (onder Administratieve afhandeling) is opgenomen dat Opdrachtnemer voor aanvang van de werkzaamheden standaard het telefoonnummer en e-mailadres van de flexibele arbeidskracht verstrekt aan Opdrachtgever. Het standaard en onvoorwaardelijk delen van privécontactgegevens is op grond van de AVG (artikel 5 lid 1 sub c - dataminimalisatie) uitsluitend toegestaan voor zover dit noodzakelijk is voor een specifiek, gerechtvaardigd operationeel doel. Wij stellen voor om lid 1.c.iv als volgt aan te passen:"iv. Telefoonnummer en e-mailadres (uitsluitend voor zover de verstreking hiervan noodzakelijk is voor de operationele uitvoering van de specifieke functie/dienst en hiervoor een AVG-grondslag bestaat)." Bent u bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Aanbestedende dienst stemt in met uw voorstel. Lid 1.c.iv van 'Administratieve afhandeling' van de SLA wordt als volgt aangepast: "Telefoonnummer en e-mailadres (uitsluitend voor zover de verstreking hiervan noodzakelijk is voor de operationele uitvoering van de specifieke functie/dienst en hiervoor een AVG-grondslag bestaat)."
26	Bijlage 5. SLA Inhuur flexibele arbeidskrachten	H13		In Hoofdstuk 13 en 14 van de SLA worden rapportages gevraagd over verzuim per standplaats en de verhouding tussen lonen en leeftijd. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om te bevestigen dat alle verzuim- en personeelsrapportages uitsluitend op geaggregeerd en gepseudonimiseerd niveau (niet-herleidbaar tot individuele flexkrachten) worden aangeleverd, ter borging van artikel 9 AVG. Is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Aanbestedende dienst stemt in met uw voorstel.
27	Bijlage 4. Model raamovereenkomst inhuur flexibele arbeidskrachten	artikel 7.2		In artikel 7.2 van de Raamovereenkomst staat dat de uren voor inwerken / 'training on the job' (tot maximaal 10 werkdagen) als niet-gewerkte uren worden beschouwd en niet worden vergoed. Als goed werkgever is de inschrijver echter wettelijk en cao-technisch verplicht deze uren wél als loon uit te betalen aan de medewerker. In het kader van een duurzaam partnership: is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling te herzien, zodat we samen investeren in goed opgeleid personeel zonder dat de loonkosten (die kunnen oplopen tot 80 uur per kandidaat) eenzijdig bij de inschrijver worden neergelegd? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Aanbesteding begrijpt de overweging van Inschrijver. Tegelijkertijd merken wij op dat een inwerkperiode van deze omvang in de praktijk slechts zeer incidenteel voorkomt. In de afgelopen negen jaar is dit slechts twee keer voorgekomen. Zie tevens het antwoord op vraag 2.
28	Bijlage 4. Model raamovereenkomst inhuur flexibele arbeidskrachten	artikel 8.5		Artikel 8.5 van de Raamovereenkomst geeft aan dat er geen bureaumarge berekend mag worden over overuren en onregelmatigheidstoeslag (ORT). Echter, de inschrijver draagt over deze looncomponenten wel de wettelijke werkgeverslasten (zoals sociale premies en pensioen). Dit betekent dat overwerk en onregelmatigheid de inschrijver per saldo geld kosten. Is de aanbestedende dienst bereid een opslag over deze componenten toe te staan die in ieder geval dekkend is voor de wettelijke werkgeverslasten, om zo een kostendekkende samenwerking te borgen?	Aanbestedende dienst staat toe dat de daadwerkelijk verschuldigde en aantoonbare wettelijke werkgeverslasten die rechtstreeks voortvloeien uit overuren en/of onregelmatigheidstoeslag (ORT) afzonderlijk in rekening worden gebracht, voor zover deze lasten daadwerkelijk door Inschrijver verschuldigd zijn. Over het aanvullende loonbestanddeel als gevolg van overuren en/of ORT mag geen bureaumarge of andere commerciële opslag worden berekend. De vergoeding van de aanvullende wettelijke werkgeverslasten is uitsluitend bedoeld ter dekking van de daadwerkelijk en aantoonbare door Inschrijver verschuldigde meerkosten. Inschrijver dient de betreffende aanvullende werkgeverslasten desgevraagd inzichtelijk en deugdelijk onderbouwd aan te tonen. De overeengekomen bureaumarge blijft uitsluitend van toepassing op het reguliere uurloon. Artikel 8.5 van de model raamovereenkomst wordt als volgt aangepast: "Er kan geen bureaumarge in rekening worden gebracht op gewerkte overuren of onregelmatigheidstoeslag. Er wordt alleen bureaumarge betaald over het 100% deel van het uurloon en niet over het aanvullende deel als gevolg van overuren dan wel onregelmatigheidstoeslag. Over het aanvullende loonbestanddeel als gevolg van overuren en/of ORT mag geen bureaumarge of andere commerciële opslag in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer. Voor zover over deze looncomponenten (aanvullende) wettelijke werkgeverslasten verschuldigd zijn, worden uitsluitend deze daadwerkelijk verschuldigde en aantoonbare meerkosten vergoed door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de betreffende aanvullende werkgeverslasten desgevraagd inzichtelijk en deugdelijk onderbouwd aan te tonen. De overeengekomen bureaumarge blijft uitsluitend van toepassing op het reguliere uurloon." Zie tevens het antwoord op vraag 71.
29	Bijlage 5 SLA		6,1	"In de SLA (hoofdstuk 6.1) en de Raamovereenkomst (artikelen 6.1 en 9.4) wordt een leveringsbetrouwbaarheid van 98% gevraagd, in combinatie met een sterke voorkeur voor kandidaten binnen een straal van 15 kilometer van de standplaats. Gezien de enorme landelijke en regionale krapte op de arbeidsmarkt, specifiek voor (C-)chauffeurs, is dit een uiterst uitdagende doelstelling. In hoeverre worden hier sancties aan verbonden, of mogen wij dit zien als een gezamenlijke inspanningsverplichting waarbij we in partnerschap kijken naar de best mogelijke invulling?"	Er wordt geen sanctie aan verbonden. Dit dient te worden gezien als een gezamenlijke inspanningsverplichting van Inschrijver en Aanbestedende dienst, waarbij in partnerschap wordt gekeken naar de best mogelijke invulling van beide onderwerpen.
30	Bijlage 7	Loon en vergoedingen	21	Uitzendkrachten hebben recht op een winstuitkering. Deze ligt tussen de 1,25% en 1,5% op basis van targets door OR bepaald. Omdat het niet zeker is of deze uitkering daadwerkelijk uitgekeerd wordt wil inschrijver graag weten of deze in de kostprijs opgenomen dient te worden, of separaat mag factureren bij daadwerkelijke uitbetaling.	Inschrijver hoeft bij haar inschrijving geen rekening te houden met de eventuele winstuitkering. De winstuitkering mag in geval van daadwerkelijke uitbetaling separaat gefactureerd worden.
31	Bijlage 7	maaltijdvergoeding	18	kunt u aangeven hoeveel medewerkers gemiddeld een maaltijdvergoeding declareren per week, zodat inschrijver dit kan opnemen in haar kostprijs	Inschrijver hoeft bij haar inschrijving geen rekening te houden met de maaltijdvergoeding. De maaltijdvergoeding mag indien van toepassing separaat gefactureerd worden.
32	Bijlage 2	Branche ervaring vraag 2.2 referenties	nvt	mag inschrijver opdrachtgever ook als referent opgeven bij wensvraag 2.2?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel.
33	bijlage 4	flexibele arbeidskracht	3	wilt u aan het begrip de volgende zinsnede toevoegen: die onder leiding en toezicht van opdrachtgever werkzaam is.	Zie tevens het antwoord op vraag 114. Zie het antwoord op vraag 21.
34	bijlage 4	artikel 7.2	6	het inwerken, training on the job, van 10 dagen is lang, mede omdat inschrijver deze kosten niet mag factureren maar wel als loon moet betalen. Wij willen u verzoeken om deze uren tegen kostprijs te factureren. Dienen uw eigen medewerkers deze training ook te volgen? zo ja, krijgen zij deze uren wel betaald, dan moet inschrijver dat in het kader van gelijkwaardigheid ook doen.	Voor eigen medewerkers is dit niet van toepassing, aangezien alle medewerkers uit de pool van flexibele arbeidskrachten worden aangenomen. Zie tevens het antwoord op vraag 2.



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord
35	bijlage 4	artikel 7.4	6	kunt u aangeven welk soort tainingen hier onder vallen tegen welke kosten. Inschrijver werkt hier aan mee, maar wil wel graag weten wat deze kosten ongeveer zijn zodat zij hier een inschatting van kan maken.	Het betreft onder andere de volgende externe opleidingen c.q. trainingen, met bijbehorende vigerende prijzen (incl. tijdsbesteding): - Heftruck: € 225,- (09.00-17.00 uur); - Verkeerseducatie € 225,- (09.00-17.00 uur); - Veiligheid en doorstroming € 225,- (09.00-17.00 uur); - Baantraining € 385,- (09.00-17.00 uur); - VCA € 225,- (08.00-17.30 uur); - Nascholing registreren € 32,50; - ADR € 995,- (4 dagen van 9.00-17.00 uur, daarna examen bij het CBR half uur); - Digitale tachograaf € 225,- (09.00-17.00 uur); - Fysieke belasting € 225,- (09.00-17.00 uur); - Medische keuring € 99,- (10 minuten per keuring); - Shovel € 350,- (geen nascholing code 95) (8.15-16.15 uur). De vigerende prijzen van de externe opleidingen c.q. trainingen zijn ex btw.
36	bijlage 4	artikel 7.4 en 7.5	6	zijn deze specifieke, externe, opleidingen aan te merken als scholing in de zin van de Wet TVA	Ervan uitgaande dat u hierbij doelt op de Wet implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (Wtva) is Inschrijver werkgever van de flexibele arbeidskracht. Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag derhalve niet en verzoekt u deze vraag te verduidelijken.
37	bijlage 4	artikel 8.6	7	Daaronder mede verstaan wijzigingen in de cao die op tarieven van invloed zijn of kunnen zijn. Kunt u dat bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 5.
38	bijlage 4	artikel 9.4 vs. 9.5	7	in artikel 9.4 dienen medewerkers binnen een straal van 15 km te wonen, artikel 9.5 gaat juist over het inzetten op andere locaties. Hoe gaat u met de situatie om als medewerkers hierdoor niet binnen de 15 woonafstand blijven?	De in artikel 9.4 van de model raamovereenkomst genoemde straal van 15 kilometer is een richtlijn en geen absolute eis. Indien geen geschikte flexibele arbeidskracht binnen deze afstand beschikbaar is, kan een flexibele arbeidskracht van buiten deze straal worden ingezet. Daarbij zijn de geschiktheid en kwaliteit van de flexibele arbeidskracht leidend. De Aanbestedende dienst zal de gewenste woonafstand daarom pragmatisch toepassen, waarbij het uitgangspunt blijft dat waar mogelijk een geschikte flexibele arbeidskracht binnen de straal van 15 kilometer wordt ingezet.
39	bijlage 4	artikel 11.8	9	Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de veiligheid van de werkvloer (veilige arbeidsomstandigheden) en de bedrijfsmiddelen. Dat betekent (tevens) dat Opdrachtgever aansprakelijk is voor de gevolgen van bedrijfsongevallen overkomen door uitzendkrachten. Opdrachtnemer is op grond van haar verzekeringsvoorwaarden gehouden van haar opdrachtgevers dienaangaande een vrijwaring te vragen. Is Opdrachtgever het daarmee eens en daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 9 en het antwoord op vraag 10.
40	bijlage 4	artikel 15.1	12	Opdrachtnemer is enkel aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar leveringsverplichtingen. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, schade door bedrijfsstagnatie en reputatieschade. Is Opdrachtgever bereid dat overeen te komen?	Zie het antwoord op vraag 9 en het antwoord op vraag 10.
41	bijlage 4	artikel 16.11	13	Ingevolge de Waadi is het Opdrachtnemer niet toegestaan om meer of andere uitzendkrachten te lenen aan een bestaakte onderneming. Mitsdien levert die situatie wel overmacht op voor Opdrachtnemer. Erkent Opdrachtgever dit en is zijn bereid dat al zodanig overeen te komen?	Aanbestedende dienst erkent dat de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi) het Inschrijver verbiedt om flexibele arbeidskrachten ter beschikking te stellen aan een onderneming waar een staking, uitsluiting of bedrijfsbezetting plaatsvindt. Aanbestedende dienst bevestigt dat, indien een situatie als hiervoor beschreven zich bij de Aanbestedende dienst voordoet, er sprake is van overmacht voor Inschrijver.
42	bijlage 4	artikel 16.14	13	Niet wanneer die schade is ontstaan terwijl uitzendkrachten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten. Opdrachtgever is op dezelfde voet en wijze aansprakelijk als voor eigen werknemers. Erkent Opdrachtgever dat als zodanig en is zij bereid dat overeen te komen?	Zie het antwoord op vraag 9 en het antwoord op vraag 10.
43	bijlage 5	12 beschikbaarheid	11	u geeft bij punt 12C aan dat inschrijver in het weekend tussen 06.00 uur en 19.00 uur bereikbaar dient te zijn. Kunt u bevestigen dat het hier sec om zaterdag gaat en in incidentele gevallen de zondag.	De bereikbaarheid in het weekend ziet met name op het kunnen verwerken van ziekmeldingen voorafgaand aan de start van de werkzaamheden (vóór 07.00 uur). Daarnaast kan dit incidenteel nodig zijn tijdens winterdienst- of storingsdiensten. De reguliere werkzaamheden vinden plaats binnen het dagrooster van 07.00 uur tot 16.30 uur. Er wordt geen structurele weekendbereikbaarheid verwacht anders dan voor deze operationele doeleinden.
44	Bijlage 1 PVE,	A-1	4. Eisen	De levergarantie van de inschrijver bedraagt 98% op gevraagde uitvoerende functies zoals te lezen onder A-4. Wat is de gewenste levergarantie op niet planmatige levering van flexkracht (incidenteel op oproep)?	Voor niet-planmatige aanvragen van flexibele arbeidskrachten, waarbij sprake is van incidentele inzet op oproepbasis, verwacht de Aanbestedende dienst een leveringsgarantie van circa 90%. Aanbestedende dienst begrijpt dat bij ad-hoc aanvragen de beschikbare tijd voor werving en planning beperkt is dan bij planmatige aanvragen. Daarom wordt voor deze categorie een lagere leveringsgarantie passend geacht dan de levergarantie van 98% die geldt voor planmatige gevraagde uitvoerende functies. Uitgangspunt blijft dat Inschrijver zich maximaal inspant om ook bij niet-planmatige aanvragen tijdig passende vervanging of aanvullende capaciteit te leveren.
45	Bijlage 1 PVE,	A-13	4. Eisen	Kunt u bevestigen dat NAW-gegevens, telefoonnummer en e-mailadres van kandidaten pas hoeven te worden verstrekt nadat de kandidaat door opdrachtgever is goedgekeurd voor inzet en de kandidaat hier goedkeuring voor heeft gegeven? Aangezien deze persoonsgegevens voorafgaand aan goedkeuring niet noodzakelijk zijn voor de beoordeling van de kandidaat?	Aanbestedende dienst stemt in met uw voorstel.
46	Bijlage 4 Model raamovereenkomst	6.11.	6	Artikel 6.11 vermeldt dat opdrachtgever een werkgarantie afgeeft van 3 maanden voor fase B-medewerkers en 6 maanden voor fase C-medewerkers. Kunt u nader toelichten op welke wijze deze werkgarantie in de praktijk vorm krijgt en bevestigen dat opdrachtgever gedurende deze periode een minimale inleenbehoefte voor de betreffende medewerker garandeert?	Artikel 6.11 van de model raamovereenkomst ziet op de werkgarantie voor flexibele arbeidskrachten in fase B en fase C. In de praktijk betekent dit dat Aanbestedende dienst gedurende de garantieperiode een minimale afname van 27 uur per week voor de betreffende flexibele arbeidskracht garandeert. Voor een flexibele arbeidskracht in fase B geldt deze werkgarantie gedurende 3 maanden en voor een flexibele arbeidskracht in fase C gedurende 6 maanden. De gemaakte afspraken over de werkgarantie en de minimale afname worden per e-mail aan Inschrijver bevestigd. Hiermee heeft Inschrijver vooraf duidelijkheid over de omvang en duur van de gegarandeerde inzet van de flexibele arbeidskracht.
47	Bijlage 4 Model raamovereenkomst	7.2.	6	Bedoelt Opdrachtgever met 'training on the job' enkel voertuigkennis, of wat valt hier nog meer onder? Gezien de maximaal 10 werkdagen die niet vergoed worden door opdrachtgever.	Met 'training on the job' wordt in dit kader het inwerken op het voertuig en de bijbehorende werkzaamheden bedoeld, zodat de medewerker de functie veilig en zelfstandig kan uitvoeren. Voor overige functies is een dergelijke inwerkperiode in de praktijk niet aan de orde en is deze bepaling daarom niet van toepassing. De maximale inwerkperiode heeft dan ook uitsluitend betrekking op chauffeurs die moeten worden ingewerkt op de voertuigen en werkzaamheden van de Aanbestedende dienst. Zie tevens het antwoord op vraag 2.
48	Bijlage 4 Model raamovereenkomst	11	8	In artikel 11 is opgenomen dat opdrachtgever medewerkers eerder naar huis kan sturen indien de werkzaamheden zijn afgerond, waarbij uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren worden vergoed. Kunt u inzicht geven in de frequentie waarmee dit in de afgelopen 12 maanden is voorgekomen, uitgesplitst naar functiegroep indien beschikbaar?	Zie het antwoord op vraag 7, het antwoord op vraag 22 en het antwoord op vraag 57.
49	Bijlage 4 Model raamovereenkomst	13.4	10	Hoelang bedraagt de proeftijd voor de W&S medewerker?	De proeftijd bedraagt een (1) maand.
50	Bijlage 4 Model raamovereenkomst	16.8	12	Opdrachtgever geeft aan actief betrokken te willen zijn bij de werving van de inhouse medewerker. In welke mate?	Aanbestedende dienst wenst voorafgaand aan de aanstelling van de inhouse intercedent een kennismakingsgesprek te voeren. Het doel van dit gesprek is niet om de vakinhoudelijke kwaliteiten opnieuw te beoordelen, maar om kennis te maken en vast te stellen of de kandidaat, gelet op de aard van de functie, de werkzaamheden en de wijze van samenwerking binnen de organisatie, naar verwachting goed binnen het team kan functioneren. Indien tijdens het kennismakingsgesprek zwaarwegende bezwaren tegen de kandidaat naar voren komen, zal de Aanbestedende dienst deze gemotiveerd met Inschrijver bespreken. Daarbij staat een goede samenwerking en een passende uitvoering van de functie binnen de organisatie centraal.
51	Bijlage 5 SLA	Werving& Selectie .4	9	Kunt u toelichten waarom is gekozen voor de combinatie van drie cv's binnen 48 uur en een eis dat 95% van de kandidaten volledig aan alle functie-eisen voldoet? Gezien de huidige arbeidsmarkt kan deze eis leiden tot het uitsluiten van kansrijke kandidaten die met beperkte inwerk- of ontwikkelingspanning uitstekend inzetbaar zijn. Wilt u overwegen deze eis aan te passen naar "passend bij het functieprofiel" in plaats van "volledig voldoen aan alle functie-eisen"?	Aanbestedende dienst is bereid dit aan te passen. Het uitgangspunt wordt dat minimaal 95% van de voorgestelde kandidaten passend is bij het functieprofiel. Daarbij wordt niet langer vereist dat een kandidaat bij voorbaat volledig aan alle afzonderlijke functie-eisen en ervaring voldoet. De kandidaat dient wel in voldoende mate aan te sluiten bij het functieprofiel, waarbij relevante ervaring, competenties en geschiktheid voor de betreffende functie worden meegewogen. De eis inzake het binnen 48 uur na aanvraag aanbieden van drie cv's op de gevraagde functie blijft ongewijzigd.
52	PvE	Tabblad 4 Eisen - Eis A-3	-	U stelt dat de arbeidskrachten al over een VOG moeten beschikken. Bent u zich ervan bewust dat het aanvragen van een VOG soms 4 tot 6 weken in beslag kan nemen? Bent u in dit geval akkoord dat de VOG mogelijk later overlegd wordt?	Conform eis A-13 van het Programma van Eisen beschikt Inschrijver, voor aanvang van de werkzaamheden van de flexibele arbeidskracht, in zijn administratie over een kopie van het ID, certificaat VCA en kopie van het rijbewijs met code 95 (indien van toepassing). Conform artikel 11.11 de model raamovereenkomst vermeldt Inschrijver vóór aanvang van de werkzaamheden aan Aanbestedende dienst dat een VOG van de betreffende flexibele arbeidskracht is aangevraagd en/of is versterkt. Met andere woorden, de flexibel arbeidskrachten hoeven bij aanvang nog niet te beschikken over een VOG, wel dient een VOG aangevraagd te zijn.
53	PvW	Tabblad PvW - Wens 3.5	-	Bent u akkoord dat u in sommige gevallen aanhaakt bij de voortgang- en beoordelingsgesprekken? Dit gezien u leiding en toezicht heeft op de werkvloer.	Aanbestedende dienst stemt in met uw voorstel. De teammanagers of coördinatoren van Aanbestedende dienst kunnen desgewenst aansluiten bij voortgangs- en beoordelingsgesprekken en ten behoeve hiervan input leveren.
54	Bijlage 4. Model Raamovereenkomst	Artikel 7.2 (in samenhang met Bijlage 5 SLA art. 4 & art. 6.1 en Bijlage 6 DAP art. 5.7)	Pagina 6 en 16	In artikel 7.2 van de Raamovereenkomst (en DAP art. 5.7) staat dat uren voor inwerken c.q. "training on the job" (maximaal 10 werkdagen) als niet-gewerkte uren worden beschouwd en niet vergoed worden. In SLA artikel 4 staat echter dat er zodra werkzaamheden aanvangen sprake is van een resultaatverplichting. Aangezien Opdrachtnemer een wettelijke en CAO-matige loondoorbetalingsverplichting heeft richting de uitzendkracht voor alle gewerkte uren, betekent dit een aanzienlijk kostenrisico voor Opdrachtnemer als deze uren niet gefactureerd kunnen worden. Kan opdrachtgever het volgende verduidelijken: 1. Wat er concreet onder "inwerken/training on the job" wordt verstaan? 2. Wie beoordeeld en bepaalt wanneer er sprake is van inwerken versus regulier uitvoering (resultaatverplichting)? 3. Op welke wijze en door wie wordt vastgesteld wanneer een kandidaat het inwerktraject succesvol heeft afgerond? 4. Is opdrachtgever bereid om, indien de uitzendkracht tijdens het inwerken daadwerkelijk productieve werkzaamheden verricht, deze uren tegen het reguliere (of een aangepast) tarief te vergoeden?	1. Het inwerktraject en de training on the job bestaan uit het meelopen met een interne opleider van Aanbestedende dienst. Gedurende deze periode is de flexibele arbeidskracht nog niet volledig productief inzetbaar en ligt de nadruk op het opdoen van kennis en ervaring met de werkzaamheden. 2. De duur van het inwerktraject wordt vastgesteld door de interne opleider in afstemming met de planning. De intercedent wordt hierbij betrokken en periodiek geïnformeerd over de voortgang. 3. Het oordeel over wanneer een flexibele arbeidskracht voldoende is ingewerkt om de werkzaamheden zelfstandig uit te voeren, ligt bij de interne opleider van Aanbestedende dienst. 4. Zodra de flexibele arbeidskracht zelfstandig werkzaamheden verricht en daadwerkelijk productieve uren maakt, worden deze uren vergoed door Aanbestedende dienst tegen het overeengekomen reguliere tarief. Zie tevens het antwoord op vraag 2.



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord
55	Bijlage 4. Model Raamovereenkomst	Artikel 6.9 (vs. Bijlage 5 SLA paragraaf 6.1)	Pagina 5	Artikel 6.9 van de Raamovereenkomst (alsmede DAP art. 5.4) vermeldt dat bij niet naar tevredenheid functioneren binnen 18 werkuren (2 volledige werkdagen) vervanging plaatsvindt en de reeds gewerkte uren niet vergoed worden. In SLA paragraaf 6.1 (onder de definitie van 'uitval') wordt echter gesproken van niet-functioneren binnen een halve werkdag (gedefinieerd als 4 werkuren). Welke termijn geldt als leidend bij het kosteloos vervangen van een niet-functionerende uitzendkracht: 4 werkuren of 18 werkuren?	De termijn van 18 werkuren (twee volledige werkdagen) is leidend voor de kosteloze vervanging van een flexibele arbeidskracht die niet naar tevredenheid functioneert, conform artikel 6.9 van de Raamovereenkomst en artikel 5.4 van de DAP. Conform artikel 6.9 zullen de reeds gewerkte uren niet vergoed worden door Aanbestedende dienst.
56	Bijlage 4. Model Raamovereenkomst	Artikel 6.6 (vs. Bijlage 5 SLA paragraaf 8 / Dagelijks)	Pagina 5	In artikel 6.6 van de Raamovereenkomst staat dat dagelijkse mutaties in de planning voor 10.00 uur door Opdrachtgever worden aangeleverd. In SLA paragraaf 8 (Aanvraag en Leveringsproces - Dagelijks) staat daarentegen dat dagmutaties voor 13.00 uur worden aangeleverd. Welke deadline hanteren de planners van Opdrachtgever definitief voor het aanleveren van dagmutaties?	Dank voor uw constatering. Dit betreft een abusievelijke fout. Artikel 6.6. van de model raamovereenkomst wordt als volgt aangepast: "De dagelijkse mutaties in de planning worden door Opdrachtgever aangeleverd voor 13.00 uur."
57	Bijlage 4. Model Raamovereenkomst	Artikel 11.3	Pagina 8	Artikel 11.3 bepaalt dat wanneer werkzaamheden eerder zijn afgerond, een uitzendkracht vóór het einde van de geplande werktijd naar huis gestuurd kan worden en uitsluitend loon ontvangt over de daadwerkelijk gewerkte uren. Op grond van wet- en regelgeving (waaronder de Awb/BW/CAO en oproepertijnen) heeft de uitzendonderneming een loondoorbetalingsverplichting voor de afgesproken/ingeroosterde uren indien het werk voortijdig stopt buiten de schuld van de werknemer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat reeds vast ingeroosterde uren die door het voortijdig beëindigen van de dienst vervallen, door Opdrachtnemer gewoon in rekening mogen worden gebracht, dan wel hoe Opdrachtgever borgt dat Opdrachtnemer niet met onvergoedbare loonkosten wordt geconfronteerd?	Artikel 11.3 van de model raamovereenkomst dient te worden gelezen binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke bepalingen van de vigerende CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services. Indien een flexibele arbeidskracht is ingeroosterd en de werkzaamheden vanwege omstandigheden aan de zijde van Aanbestedende dienst eerder eindigen, worden de vooraf ingeplande uren vergoed overeenkomstig de gemaakte afspraken en de geldende wet- en regelgeving. Zie tevens het antwoord op vraag 22. Indien echter in onderling overleg met de flexibele arbeidskracht wordt besloten de werkzaamheden eerder te beëindigen en de flexibele arbeidskracht hiermee instemt, of de flexibele arbeidskracht zelf verlof neemt, worden uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren vergoed. In dat geval is sprake van een gezamenlijk overeengekomen afwijking van de oorspronkelijke planning. Uitgangspunt voor Aanbestedende dienst is hierbij een redelijke en zorgvuldige toepassing van de bepaling, waarbij wordt gehandeld conform de geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke bepalingen van de vigerende CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services.
58	Leidraad aanbesteding & Bijlage 4. Model Raamovereenkomst	Paragraaf 6.5 (in samenhang met Bijlage 4 Model Raamovereenkomst Artikel 8.5)	Pagina 26 (Leidraad) / Pagina 7 (Raamovereenkomst)	In paragraaf 6.5 van de Leidraad en artikel 8.5 van de Raamovereenkomst wordt aangegeven dat de bureaumarge uitsluitend van toepassing is op normale roosteruren (100% deel) en niet op overuren of onregelmatigheidstoelagen. Bij overwerk en toeslagen stijgen echter ook de af te dragen wettelijke en CAO-werkgeverslasten, hetgeen leidt tot marge-erosie bij Opdrachtnemer. Is Opdrachtgever bereid dit artikel zo aan te passen dat over overuren en toeslagen ten minste de werkelijke stijging in werkgeverslasten/kostprijs vergoed wordt, of dat de afgesproken omrekenfactor/marge ook over het totale brutoloon inclusief toeslagen mag worden toegepast?	Zie het antwoord op vraag 28.
59	Bijlage 4. Model Raamovereenkomst alsmede Bijlage 6 DAP	Artikel 11.7 Uitvoering opdracht (bijlage 4) en artikel 5.15 en 5.16 (DAP)	Pagina 8 (Bijlage 4) en pagina 9 (Bijlage 6)	In artikel 11.7 staat dat overige bedrijfskleding door Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld en door Inschrijver (Opdrachtnemer) wordt beheerd, en dat na 3 maanden het uitzendbureau "niet meer verantwoordelijk" is. 1. Wat houdt het "beheren" door Opdrachtnemer in de praktijk concreet in? Verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer vooraf kledingvoorraden op eigen kantoor/locatie inkoopt en fysiek aanhoudt? 2. Hoe verloopt de verrekening of terbeschikkingstelling van de door Area geleverde kledingonderdelen in de eerste 3 maanden versus na 3 maanden?	1. Onder het beheer van de bedrijfskleding wordt verstaan dat Inschrijver registreert welke bedrijfskleding aan welke flexibele arbeidskracht is verstrekt. De uitgifte van de bedrijfskleding wordt verzorgd door Inschrijver. Hiervoor is een kledingvoorraad beschikbaar die bestemd is voor de flexibele arbeidskrachten. Indien de beschikbare voorraad niet toereikend is, dient de intercedent dit tijdig te melden aan de afdeling Facilitair van Aanbestedende dienst, zodat aanvullende bedrijfskleding kan worden besteld en geleverd. 2. De door Aanbestedende dienst verstrekte bedrijfskleding wordt aan de flexibele arbeidskracht in bruikleen verstrekt. De aanschaf, vervanging en kosten van deze bedrijfskleding komen voor rekening van Aanbestedende dienst.
60	Bijlage 4. Model Raamovereenkomst	Artikel 13.1 en 13.5	Pagina 10 en 11	Artikel 13.1 noemt een termijn van 1040 gewerkte uren waarna een uitzendkracht kosteloos overgenomen kan worden. Artikel 13.5 noemt voor flexibele arbeidskrachten die door eigen werving van Opdrachtgever worden ingestroomd een termijn van 300 gewerkte uren (zonder werving- en selectie-fee). Op welke wijze en via welk systeem wordt bij aanvang van de inzet formeel en controleerbaar vastgelegd of een kandidaat via 'eigen werving van Area' dan wel via 'werving door Opdrachtnemer' is binnengekomen, zodat hierover achteraf geen discussie ontstaat bij een eventuele overname?	De door Aanbestedende dienst geworven kandidaat (eigen werving) wordt geregistreerd in het systeem van Inschrijver. Daarnaast verstrekt Aanbestedende dienst de relevante gegevens van de betreffende flexibele arbeidskracht per e-mail aan de Inschrijver. Deze e-mail kan dienen als bewijs van de werving en de aanmelding van de flexibele arbeidskracht door Aanbestedende dienst.
61	Bijlage 5. Service Level Agreement (SLA)	Paragraaf 6.1 (Leveringsbetrouwbaarheid)	Pagina 6	In paragraaf 6.1 wordt een leveringsgarantie van 98% op de beschikbaarheid geëist. Binnen de definitie van "uitval" vallen onder meer kortstondige ziekte, niet-komen-opdagen en kandidaten die tijdens de inwerktijd als onvoldoende gekwalificeerd worden beschouwd. Uitval kan soms direct veroorzaakt worden door factoren aan de zijde van de Opdrachtgever (zoals een late of gewijzigde planningsuitvraag of specifieke omstandigheden op de werkvloer). Kan Opdrachtgever bevestigen dat uitval die het gevolg is van overmacht, te late planningsaanlevering door Area of omstandigheden die toe te rekenen zijn aan Opdrachtgever, niet wordt meegeteld bij de berekening van de 98% norm?	Aanbestedende dienst bevestigt dat uitval als gevolg van overmacht aan de zijde van de Inschrijver, alsmede uitval die het gevolg is van omstandigheden die aan de Aanbestedende dienst zijn toe te rekenen, waaronder het niet tijdig aanleveren van de planning door de Aanbestedende dienst, buiten beschouwing blijft bij de berekening van de 98%-norm.
62	Bijlage 2. Programma van Wensen	Wens 3.3 (in samenhang met Bijlage 4 Model Raamovereenkomst art. 7.4 en 7.5)	Pagina 1 (Bijlage 2) en pagina 6 (Bijlage 4)	In wens 3.3 van het Programma van Wensen wordt gevraagd of Inschrijver bereid is op eigen kosten flexibele arbeidskrachten extra te scholen/op te leiden als Area Reiniging daarom vraagt. In artikel 7.4 en 7.5 van de Raamovereenkomst is geregeld dat externe opleidingskosten voor rekening van Opdrachtnemer komen, en dat bij functie-specifieke opleidingen de opleidingsuren voor rekening van Opdrachtnemer komen. Kan Opdrachtgever verduidelijken of er een grens/maximum zit aan de omvang, frequentie of kosten van de opleidingen die Area Reiniging 'op verzoek' kan aanvragen voor rekening van Opdrachtnemer, om te voorkomen dat Inschrijvers geconfronteerd worden met onbegrensde financiële verplichtingen?	De externe opleidingen zijn hoofzakelijk gericht op (behoud van) certificering van de flexibele arbeidskracht (bevoegd en bekwaam). Aanbestedende dienst kan geen maximum omvang hierbij aangeven. Het betreft gemiddeld 40 externe opleidingsdagen van 8 uur per jaar. Kosten per opleiding zijn gemiddeld € 350,-. Daarnaast worden er nog wel specifieke externe opleidingen gegeven maar dat komt sporadisch voor en gaat altijd in onderling overleg. Zie tevens het antwoord op vraag 35.
63	Bijlage 2. Programma van Wensen	Wens 3.6	Pagina 1	Onderdeel 3 van het Programma van Wensen vraagt om een plan voor persoonlijke ontwikkeling, opleidingsplannen en periodieke voortgangs- en beoordelingsgesprekken voor alle flexibele arbeidskrachten. Geldt de verplichting voor het opstellen van een individueel POP en het voeren van formele beoordelingsgesprekken voor alle ingezette flexkrachten (inclusief hele korte/seizoensgebonden krachten en vakantiekrachten), of geldt dit uitsluitend voor flexkrachten die gedurende een langere aaneengesloten periode (bijvoorbeeld langer dan 3 of 6 maanden) bij Area Reiniging werkzaam zijn?	De verplichting voor het opstellen van een individueel POP en het voeren van formele beoordelingsgesprekken voor flexibele arbeidskrachten geldt uitsluitend voor flexibele arbeidskrachten die gedurende een langere aaneengesloten periode langer dan 3 maanden bij Aanbestedende dienst werkzaam zijn.
64	Bijlage 2. Programma van Wensen	Wens 2.2.	Pagina 1	Wens 2.2 stelt als voorwaarde voor de volle punten dat de drie referenties van "een gelijke omvang (of groter) als deze opdracht" moeten zijn, zowel qua omzet als qua personeel. De totale omvang van deze opdracht is echter geprognosticeerd op 65.000 uur per jaar (of circa € 23M over 7 jaar). Betreft de eis "gelijke omvang" dat een referentie op jaartermijn een omvang moet hebben van circa 65.000 uur (of ca. 35-40 FTE inhuur), of wordt hier gekeken naar de totale contractomvang over de gehele looptijd?	Onder een referentie van gelijke omvang als deze opdracht wordt verstaan circa 65.000 uur per jaar.
65	SUGB	Vergoedingen	16	In de huidige verdeling is er geen sprake van fase c, mochten we in de toekomst wel mensen in fase C hebben, mogen we dan de vergoeding zorgverzekering separaat doorbelasten?	Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet en verzoekt u deze vraag te verduidelijken.
66	SUGB	Individueel keuze budget	27	U geeft aan dat de eindejaarsuitkering 5,5% is van het maandloon, echter kan dat opgevat worden als alleen schaalsalaris. In de CAO staat dat de eindejaarsuitkering ook over toeslagen berekend dient te worden, zoals in artikel 5.7 en de definitie in bijlage 13 van de cao wordt aangegeven. Kunt u bevestigen dat de eindejaarsuitkering opgebouwd dient te worden over loon en toeslagen maar exclusief overwerk?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de eindejaarsuitkering van 5,5% berekend dient te worden over het loon en de toeslagen waarop de betreffende CAO-bepaling van toepassing is, met uitzondering van overwerk.
67	SUGB	Aanvulling Wazo	25	U geeft dat u een aanvulling heeft op het geboorteverlof en op het kortdurend zorgverlof. Kunnen we dat separaat in rekening brengen wanneer van toepassing aanzien het vooraf lastig in te schatten is of en hoe vaak dit voor gaat komen en wat de kosten hiervan zijn? En wat gebeurt er wanneer het bovenwettelijke verlof niet toereikend is voor het kortdurend zorgverlof?	De kosten voor de aanvulling op het geboorteverlof en/of het kortdurend zorgverlof mogen, indien van toepassing, separaat in rekening worden gebracht. Indien het bovenwettelijke verlof niet toereikend is voor het kortdurend zorgverlof, mogen ook de hiermee samenhangende kosten separaat worden doorberekend.
68	SUGB	Feestdagen	25	In de SUGB is aangegeven dat 10 feestdagen van toepassing zijn. Kunt u bevestigen of medewerkers structureel werkzaamheden verrichten op weekenddagen?	Er wordt op zaterdagen gewerkt. Dit betreft onder meer aangewezen inhaaldagen, waarbij een zaterdag als werkdag wordt ingezet ter compensatie van een feestdag die op een doordeweekse dag valt. Daarnaast vinden de werkzaamheden op de milieustraten structureel plaats op zaterdagen, waardoor deze dag onderdeel uitmaakt van de reguliere bedrijfsvoering.
69	SUGB	Individueel keuze budget	27	U geeft aan dat de vakantiebijslag 8% is van het maandloon, echter kan dat opgevat worden als alleen schaalsalaris. In de CAO staat dat de vakantiebijslag ook over toeslagen en eindejaarsuitkering berekend dient te worden, zoals in artikel 5.6 en bijlage 13 van de cao exclusief b wordt aangegeven. Kunt u bevestigen dat vakantiebijslag opgebouwd dient te worden over loon, toeslagen en eindejaarsuitkering maar exclusief overwerk?	De opbouw en uitbetaling van de vakantiebijslag vindt plaats conform de vigerende CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services.
70	SUGB	Pensioen	27	Kunt u aangeven welke sector we moeten hanteren voor het arbeidsongeschiktheidspensioen?(deze dienen we ook mee te nemen in de berekening voor de pensioencompensatie)	Conform de vigerende CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services zijn de bepalingen van het ABP arbeidsongeschiktheidspensioen (AAP) van toepassing volgens het ABP pensioenreglement.
71	Bijlage 3. Inschrijfformulier aanbesteding inhuur flexibele arbeidskrachten	Inschrijfformulier fase a / inschrijfformulier fase b		In het prijzenblad zien we geen mogelijkheid om een omrekenfactor te maken voor toeslaguren en overuren, kunt u die toevoegen of worden deze in een later stadium afgestemd?	Zie het antwoord op vraag 28. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de betreffende daadwerkelijk verschuldigde en aantoonbare wettelijke werkgeverslasten die rechtstreeks samenhangen met overuren of onregelmatigheidstoelag, voor zover deze lasten daadwerkelijk door Inschrijver verschuldigd zijn, gelijk zijn voor alle verschillende Inschrijvers c.q. niet verschillen. Derhalve is er geen voor de aanbesteding geen onderscheidend vermogen op dit onderdeel tussen de verschillende Inschrijvers en is het niet nodig om een omrekenfactor te maken voor toeslaguren en overuren in het Inschrijfformulier.
72	Bijlage 4. Model Raamovereenkomst	Artikel 13.1	Pagina 10	In artikel 13.1 staat dat kosteloze overname is toegestaan na 1040 gewerkte uren, en dat voor structurele parttimers het parttimerpercentage over 1040 uur geldt. 1. Betekent dit dat bij een parttimer met bijvoorbeeld een 50% dienstverband (19 uur per week) de drempel voor kosteloze overname wordt verlaagd naar 520 gewerkte uren? 2. Zo ja, heeft Opdrachtgever er rekening mee gehouden dat de wervings- en inwerkkosten voor een parttimer gelijk zijn aan die van een fulltimer, waardoor een drempel van 520 gewerkte uren leidt tot een onredelijk korte terugverdiencapaciteit voor Opdrachtnemer? 3. Is Opdrachtgever bereid de eis zo aan te passen dat voor alle uitzendkrachten een vast drempelbedrag van 1040 daadwerkelijk gewerkte uren geldt ongeacht de omvang van het parttime contract, dan wel dat de overnamefee bij een eerdere overname wordt gebaseerd op het verschil tussen 1040 uur en de daadwerkelijk gewerkte uren?	1. Voor een structurele parttimer wordt de drempel van 1.040 gewerkte uren naar rato van het parttimerpercentage toegepast. Bij een dienstverband van 50% bedraagt de drempel derhalve 520 daadwerkelijk gewerkte uren. Op basis van de beschikbare historische gegevens is parttime inzet binnen de uitvoerende functies nagenoeg niet c.q. slechts incidenteel voorgekomen. 2. en 3. Bij het vaststellen van de systematiek is rekening gehouden met het verschil in contractomvang en inzet van flexibele arbeidskrachten. De drempel wordt daarom voor structurele parttimers naar rato van de overeengekomen arbeidsomvang toegepast. Aanbestedende dienst acht deze systematiek passend bij de wijze waarop de inzet van structurele parttimers is vormgegeven. Aanbestedende dienst ziet derhalve geen aanleiding om de regeling aan te passen. Voor structurele parttimers blijft het parttimerpercentage bepalend voor de toepassing van de drempel van 1.040 gewerkte uren.



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord
73	Bijlage 4 - Model raamovereenkomst / Bijlage 5 - SLA	Art. 6.1 / art. 13.5	5	In artikel 6.1 wordt een leveringsgarantie van 98% gevraagd. In artikel 13.5 van de SLA wordt de leveringsbetrouwbaarheid weergegeven op basis van gevraagde en geleverde manuren. Kan Opdrachtgever uitsluitend wordt berekend op basis van het aantal gevraagde versus geleverde manuren? En kan Opdrachtgever verduidelijken hoe gedeeltelijk ingevulde aanvragen en calamiteiten hierin worden meegenomen?	De leveringsgarantie van 98% wordt berekend op basis van het aantal gevraagde- versus geleverde manuren. Zie tevens het antwoord op vraag 61.
74	Leidraad aanbesteding	Par. 4.1 Omschrijving van de opdracht	16	Kan Opdrachtgever een overzicht verstrekken van de gerealiseerde inzet over de afgelopen 12 maanden, bij voorkeur uitgesplitst per maand, standplaats en functie, inclusief het aantal ingezette flexibele arbeidskrachten en gewerkte uren?	Zie het antwoord op vraag 12.
75	Bijlage 4 - Model raamovereenkomst	Art. 6.2 t/m 6.7	5	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de historische piekbelasting, waaronder het maximale aantal gelijktijdig benodigde flexibele arbeidskrachten, de functies waarop de grootste piekbelasting voorkomt en welk aandeel van de aanvragen bestaat uit dagelijkse mutaties/kortetermijnaanvragen?	Aanbestedende dienst kan de gevraagde informatie op hoofdlijnen verstrekken. Op basis van historische gegevens geldt het volgende: - het grootste aantal gelijktijdig ingezette flexibele arbeidskrachten bedraagt circa 55; - de grootste piekbelasting doet zich met name voor bij de functie Chauffeur-belader; - dagelijkse mutaties en/of kortetermijnaanvragen doen zich alleen voor in geval van ziekte of stoppen flexibele arbeidskracht. Deze gegevens zijn gebaseerd op historische gegevens en geven een indicatie van de aard en omvang van de personeelsbehoefte. Zij vormen geen garantie voor de toekomstige omvang, frequentie en/of samenstelling van de aanvragen. De daadwerkelijke behoefte kan gedurende de looptijd van de overeenkomst fluctueren. Zie tevens het antwoord op vraag 12.
76	Leidraad aanbesteding	Par. 4.1 Omschrijving van de opdracht	16	Hoeveel flexibele arbeidskrachten zijn momenteel binnen de scope van deze aanbesteding werkzaam, uitgesplitst naar standplaats en functie, en in hoeverre is deze huidige flexpopulatie bij aanvang van de nieuwe overeenkomst beschikbaar voor overname/inzet door de nieuwe Opdrachtnemer?	Zie separate publicatie van het overzicht van de over te nemen flexibele arbeidskrachten van Aanbestedende dienst in de bijlage via TenderNed.
77	Bijlage 4 - Model raamovereenkomst	Art. 11.1 t/m 11.3	8	Welke annulerings termijn geldt voor reeds bevestigde en ingeplande diensten wanneer deze vóór aanvang door Opdrachtgever worden geannuleerd? Indien Opdrachtnemer als gevolg hiervan richting de flexibele arbeidskracht een loondoorbetalingsverplichting heeft, mogen deze kosten dan bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht?	Zie het antwoord op vraag 22.
78	Bijlage 4 - Model raamovereenkomst / Bijlage 5 - SLA	Art. 6.1 / art. 13.5	5/12	Welke maatregelen of consequenties gelden indien de leveringsgarantie van 98% incidenteel of structureel niet wordt behaald? Is hierbij bijvoorbeeld sprake van een herstel-/verbeterplan, financiële consequenties of uiteindelijk (gedeeltelijke) beëindiging van de overeenkomst, en wanneer is hiervan sprake?	Indien de leveringsgarantie van 98% incidenteel of structureel niet wordt behaald, is er sprake van een herstel-/verbeterplan. Er is geen sprake van financiële consequenties of uiteindelijk (gedeeltelijke) beëindiging van de overeenkomst. Zie tevens het antwoord op vraag 29.
79	Bijlage 6 - DAP / Bijlage 4 - Model raamovereenkomst	Art. 5.17 / art. 11.11	8/9	In artikel 5.17 van de DAP staat dat Opdrachtnemer vóór aanvang van de werkzaamheden in zijn administratie beschikt over een kopie van het VCA-certificaat. In artikel 11.11 van de Model raamovereenkomst staat eveneens dat flexibele arbeidskrachten over een geldig VCA-certificaat beschikken. Kan Opdrachtgever bevestigen dat iedere flexibele arbeidskracht reeds vóór de eerste werkdag over een geldig VCA-certificaat moet beschikken en dat het niet is toegestaan dit binnen een bepaalde termijn na aanvang te behalen?	Aanbestedende dienst kan bevestigen dat iedere flexibele arbeidskracht reeds voor aanvang van de werkzaamheden over een geldig VCA-certificaat moet beschikken.
80	Bijlage 5. SLA inhuur flexibele arbeidskrachten	Hoofdstuk 8 aanvraag en leveringsproces	Pagina 8	Hoelaat stuurt Area de weekplanning op de vrijdag?	Wekelijks levert Area Reiniging op vrijdag voor 13:00 uur voor elke standplaats, een (voorlopige) weekplanning aan voor de komende week met daarin de geplande in te zetten flexibele arbeidskrachten met de relevante personeelsgegevens.
81	Bijlage 5. SLA inhuur flexibele arbeidskrachten	Hoofdstuk 8 aanvraag en leveringsproces	Pagina 8	Kan opdrachtgever aangeven vanaf wanneer de zomerplanning daadwerkelijk gaat lopen? Heeft opdrachtgever daarbij een verwachting hoe tijdig de zomerplanning vanuit opdrachtnemer gedeeld moet worden?	Zomerplanning begint op 1 april en loopt tot 1 oktober. Bekendmaking planning voor 1 maart, eerste instroom is rond 15 maart.
82	Bijlage 5. SLA inhuur flexibele arbeidskrachten	Hoofdstuk 9 standplaatsbepaling	pagina 10	In hoofdstuk 9 (Standplaatsbepaling) is opgenomen dat 80% van de inzetten binnen een straal van 15 kilometer dient plaats te vinden. Kunt u toelichten wat de achterliggende doelstelling van deze eis is? Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt kan een dergelijke beperking de beschikbaarheid van geschikte kandidaten verminderen. Bent u bereid deze eis ruimer te interpreteren of alternatieve criteria te accepteren, bijvoorbeeld op basis van feitelijke reistijd in plaats van een vaste afstand?	De genoemde 80% betreft een wens en geen eis. De doelstelling hiervan is het beperken van reisafstanden en daarmee het bevorderen van CO ₂ -reductie. Aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver zich, waar redelijkerwijs mogelijk, inspant om bij voorkeur tachtig (80) procent van de flexibele arbeidskrachten in te zetten die binnen een straal van 15 kilometer van de standplaats van Aanbestedende dienst wonen. De 80%-norm wordt derhalve niet als harde voorwaarde voor de inzet van flexibele arbeidskrachten gehanteerd. Beschikbaarheid, geschiktheid en inzetbaarheid van kandidaten blijven daarbij leidend. Er is dan ook geen sprake van een uitsluitende geografische beperking waarbinnen kandidaten moeten wonen.
83	Bijlage 5. SLA inhuur flexibele arbeidskrachten	Hoofdstuk 12 beschikbaarheid en openingstijden opdrachtnemer	Pagina 11	In hoofdstuk 12 is opgenomen dat opdrachtnemer gedurende twee dagdelen per week op locatie aanwezig dient te zijn. Kunt u toelichten hoe opdrachtgever deze aanwezigheid voor zich ziet en welke faciliteiten hiervoor beschikbaar worden gesteld, zoals een werkplek, toegang tot systemen, spreekruimte en overige benodigde voorzieningen?	Aanbestedende dienst beschikt over een werkplek op locatie die door de intercedent kan worden gebruikt tijdens de aanwezigheid op locatie. Het doel van deze aanwezigheid is om de communicatielijnen tussen de teammanager, coördinatoren en planners van Aanbestedende dienst de intercedent en de ingezette flexibele arbeidskrachten zo kort mogelijk te houden. Hierdoor kunnen vragen, bijzonderheden en eventuele knelpunten snel worden besproken en opgepakt. De aanwezigheid van de intercedent op locatie draagt bij aan een goede samenwerking, een effectieve begeleiding van de flexibele arbeidskrachten en een snelle afstemming tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver. Voor de uitvoering van deze werkzaamheden wordt een werkplek beschikbaar gesteld. Indien nodig kunnen aanvullende faciliteiten, zoals een spreekruimte, in onderling overleg worden benut.
84	Bijlage 6. DAP inhuur flexibele arbeidskrachten	Hoofdstuk 5 belangrijkste afspraken en voorwaarden	Pagina 6, 5.1	In paragraaf 5.1 wordt aangegeven dat opdrachtnemer bij incidentele aanvragen binnen 24 uur dient te leveren. Kunt u nader toelichten hoe deze afspraak dient te worden geïnterpreteerd? Daarnaast vernemen wij graag of deze norm wordt beschouwd als een KPI of prestatie-eis en op welke wijze de naleving hiervan wordt gemonitord en beoordeeld.	De in paragraaf 5.1 van het DAP genoemde termijn van 24 uur heeft betrekking op incidentele vervangingsverzoeken, bijvoorbeeld bij (langdurige) ziekte, onverwachte uitval of wanneer een ingezette flexibele arbeidskracht de werkzaamheden beëindigt. Het betreft daarmee situaties waarin snel een vervangende flexibele arbeidskracht nodig is om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De genoemde termijn van 24 uur wordt niet beschouwd als een KPI en maakt geen onderdeel uit van de prestatietiming. Aanbestedende dienst ziet deze bepaling als een inspanningsverplichting om bij spoedeisende vervangingsverzoeken zo snel mogelijk tot invulling te komen. De naleving hiervan wordt daarom niet afzonderlijk gemonitord of beoordeeld binnen de KPI-systematiek.
85	PvE	A-2		In eis A-2 is opgenomen dat opdrachtgever vanaf 06:00 uur een verzoek tot vervanging van een uitzendkracht kan doen. Kunt u toelichten welke verwachtingen opdrachtgever hierbij heeft ten aanzien van de beschikbaarheid van vervangende medewerkers? Beschikt opdrachtgever hierbij over een voorkeur voor een flexpoolconstructie of verwacht zij dat medewerkers stand-by beschikbaar zijn? Daarnaast vernemen wij graag binnen welke termijn na een vervangingsverzoek invulling wordt verwacht.	Eis A-2 van het Programma van Eisen ziet op vervangingsverzoeken als gevolg van onverwachte uitval, bijvoorbeeld in geval van ziekte van een ingezette flexibele arbeidskracht. Gelet op de continuïteit van de werkzaamheden verwacht Aanbestedende dienst dat vervanging zo spoedig mogelijk wordt georganiseerd. Indien Inschrijver beschikt over een flexpool, heeft dit de voorkeur. Aanbestedende dienst kan in dat geval zelf een beschikbare flexibele arbeidskracht benaderen en inplannen. Indien Inschrijver niet beschikt over een flexpool, verwacht Aanbestedende dienst dat vervangingsverzoeken vanaf 06:00 uur direct door Inschrijver worden opgepakt. Van Inschrijver wordt niet verwacht dat flexibele arbeidskrachten stand-by beschikbaar zijn. Wel dient de organisatie zodanig te zijn ingericht dat bij uitval snel een passende vervanger kan worden aangeleverd. De exacte invullingsstermijn is afhankelijk van de beschikbaarheid van geschikte kandidaten c.q. flexibele arbeidskrachten, maar dient gezien het belang van de operationele continuïteit zo kort mogelijk te zijn.
86	PvE	A-11		AREA legt de verplichting tot het opstellen van de Instructie aan de flexibele arbeidskrachten bij Opdrachtnemer. De Instructie ziet op regels rond gezond en veilig werken en dient dezelfde normen te benoemen, als geldt voor de eigen medewerkers van AREA. Dit volgt uit de definitie van Instructie uitzendkrachten in art. 1 van de Raamovereenkomst. Wat is de reden dat Opdrachtnemer zelf een instructie moet maken? Het is gebruikelijk dat de uitlener de instructies, zoals die van kracht zijn bij de inlener en opgesteld zijn door inlener, deelt met de uitzendkracht.	Aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver de Instructie opstelt en verstrekt aan de flexibele arbeidskracht, omdat Inschrijver als werkgever het beste in staat is de informatie op een begrijpelijke wijze over te brengen en af te stemmen op de doelgroep. Zie tevens het antwoord op vraag 14.
87	PvE	A-13		Op grond van de AVG mag inschrijver de door de uitzendkrachten aangevraagde VOG niet aan AREA 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 deze Eis te wijzigen en op te nemen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever 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?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Aanbestedende dienst is van oordeel dat de AVG niet in de weg staat dat Inschrijver aan Aanbestedende dienst op beperkte wijze bevestigt dat voor een te beschikking gestelde flexibele arbeidskracht een VOG is verkregen en door Inschrijver is gecontroleerd. Deze bevestiging beperkt zich uitsluitend tot de constatering dat aan de VOG-verplichting is voldaan. De VOG zelf, een kopie daarvan en de inhoud of uitkomst van de screening hoeven niet aan Aanbestedende dienst te worden verstrekt.
88	PvW	3.3		In paragraaf 3.3 wordt verwezen naar het aanbieden van opleidingen aan uitzendkrachten. Kunt u toelichten of deze opleidingen uitsluitend functiegerelateerd dienen te zijn, of dat ook opleidingen die bijdragen aan de bredere ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van de uitzendkracht worden geaccepteerd? Daarnaast vernemen wij graag op welke wijze de keuze voor een opleiding tot stand komt en of hierover afstemming plaatsvindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.	Het betreft functiegerelateerde opleidingen of opleidingen ten behoeve van het verder ontwikkelen van de flexibele arbeidskracht binnen de organisatie van Aanbestedende, die mogelijkerwijs kunnen bijdragen aan de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van de flexibele arbeidskracht buiten de organisatie van Aanbestedende dienst. De keuze voor een opleiding komt in gezamenlijk overleg met Aanbestedende dienst, Inschrijver en flexibele arbeidskracht tot stand.
89	PvW	4.2		Op het moment van het stellen van deze vraag is de tekst van de Cao GEO 2026-2028 nog niet beschikbaar. In de Cao GEO 2024-2026 staan in art. 10 disciplinaire maatregelen genoemd. Deze regeling lijkt inschrijver in strijd met dwingendrechtelijke bepalingen van het arbeidsrecht. Graag ontvangt inschrijver een toelichting van AREA op hoe zij meent dat een werkgever hier uitvoering aan kan geven. Kan AREA ook aangeven bij overtreding van welke in de Cao vastgelegde gedragsregels deze maatregelen aan de orde kunnen raken?	Aanbestedende dienst houdt zich te allen tijde aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Aanbestedende dienst deelt de constatering van Inschrijver echter niet. Het enkele feit dat artikel 10 van de CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services 2024 - 2026 voorziet in disciplinaire maatregelen (artikel 10.2), betekent niet dat deze regeling als geheel in strijd is met dwingendrechtelijke bepalingen van het arbeidsrecht. De in artikel 10 opgenomen disciplinaire maatregelen dienen te worden toegepast binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving. Dit geldt eveneens voor de toepassing van de afzonderlijke disciplinaire maatregelen in een concreet geval. Artikel 10.2 onder g bepaalt bovendien expliciet dat andere middelen c.q. disciplinaire maatregelen uitsluitend kunnen worden opgelegd voor zover deze passend zijn en wettelijk mogelijk zijn. Voor zover een in artikel 10 genoemde disciplinaire maatregel in een concreet geval niet wettelijk is toegestaan, kan deze maatregel niet op die wijze worden toegepast. Inschrijver dient bij de uitvoering van de opdracht de CAO GEO onderdeel Services en de toepasselijke dwingendrechtelijke arbeidsrechtelijke bepalingen in acht te nemen. Welke gedragingen aanleiding kunnen geven tot een disciplinaire maatregel, is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval en de op dat moment geldende wet- en regelgeving en CAO-bepalingen. Aanbestedende dienst kan hiervan derhalve op voorhand geen limitatieve opsomming geven.
90	Raamovk	art. 3.1	p.4	Gezien de voorgenomen gunningsbeslissing op 15 december en de beoogde contractstart per 1 januari verzoeken wij u nader toe te lichten welke implementatieactiviteiten opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer vóór contractstart heeft afgerond. Kunt u daarnaast aangeven welke implementatieperiode opdrachtgever voor ogen heeft en welke ondersteuning hierbij vanuit opdrachtgever wordt geboden?	Zie het antwoord op vraag 16.



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord
91	Raamovk	Art. 5.2 / 5.3	p.5	AREA benoemt in de Raamovereenkomst de inspanningsverplichting van de flexibele arbeidskracht om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren. De flexibele arbeidskracht verricht de werkzaamheden onder leiding en toezicht van AREA. De uitvoering van de werkzaamheden gebeurt voor rekening en risico van AREA. Inschrijver ziet graag een aanpassing van artikel 5, waarin duidelijk staat dat de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer zien op de werving, selectie en terbeschikkingstelling van uitzendkrachten. En niet op de uitvoering van de werkzaamheden door de flexibele arbeidskracht zelf. Is AREA ertoe bereid dit te verduidelijken in het contract?	Aanbestedende dienst is bereid artikel 5 van de model raamovereenkomst op dit punt te verduidelijken. De contractuele verplichtingen van Inschrijver hebben betrekking op de werving, selectie, kwalificatie en terbeschikkingstelling van geschikte flexibele arbeidskrachten die voldoen aan de eisen en voorwaarden die in de aanbestedingsdocumenten en model raamovereenkomst zijn gesteld. De flexibele arbeidskracht verricht de werkzaamheden vervolgens onder leiding en toezicht van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst is daarmee verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansturing van de flexibele arbeidskracht en voor de wijze waarop de werkzaamheden binnen de organisatie van Aanbestedende dienst worden uitgevoerd. De flexibele arbeidskracht is gehouden de opgedragen werkzaamheden naar behoren, zorgvuldig en overeenkomstig de door Aanbestedende dienst gegeven instructies uit te voeren. Deze verdeling van verantwoordelijkheden laat onverlet dat Inschrijver verantwoordelijk blijft voor de verplichtingen die op grond van de raamovereenkomst, de aanbestedingsdocumenten en de toepasselijke wet- en regelgeving op Inschrijver rusten in haar hoedanigheid van werkgever en/of uitzendonderneming. Daaronder vallen in ieder geval - voor zover van toepassing - de verplichtingen met betrekking tot de werving, selectie, kwalificaties en terbeschikkingstelling van de flexibele arbeidskrachten en de overige werkgeversverplichtingen die op Inschrijver rusten. Artikel 5 van de model raamovereenkomst wordt daarom als volgt verduidelijkt: Artikel 5.2 "Uitgaande van de beschikbaarheid bij Opdrachtnemer van de door Opdrachtgever gewenste flexibele arbeidskrachten, zal Opdrachtnemer deze flexibele arbeidskrachten ter beschikking stellen aan Opdrachtgever, die op basis van inspanningsverplichtingen werkzaamheden zullen verrichten op een wijze die voldoet aan de normen die door Opdrachtgever ook aan de eigen werknemers worden gesteld. De flexibele arbeidskrachten verrichten de werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansturing van de flexibele arbeidskrachten en voor de wijze waarop de werkzaamheden binnen zijn organisatie worden uitgevoerd." Artikel 5.3 "Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de verplichtingen die op grond van deze raamovereenkomst, de aanbestedingsdocumenten en de toepasselijke wet- en regelgeving op Opdrachtnemer rusten in haar hoedanigheid van werkgever en/of uitzendonderneming. Deze verantwoordelijkheid omvat in ieder geval - voor zover van toepassing - de werving, selectie, kwalificatie en terbeschikkingstelling van geschikte flexibele arbeidskrachten en de overige op Opdrachtnemer rustende verplichtingen in verband met de inzet van de flexibele arbeidskrachten." Artikel 5.4 "Opdrachtnemer spant zich ervoor in dat de door hem ter beschikking gestelde flexibele arbeidskrachten voldoen aan de in de aanbestedingsdocumenten en deze raamovereenkomst gestelde eisen en voorwaarden en beschikken over de voor de betreffende werkzaamheden vereiste kwalificaties, competenties en bevoegdheden. De flexibele arbeidskracht is gehouden de opgedragen werkzaamheden naar behoren, zorgvuldig en overeenkomstig de door Opdrachtgever gegeven instructies uit te voeren. De verantwoordelijkheid voor de inhoudelijke aansturing en de wijze waarop de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd, berust bij Opdrachtgever, voor zover deze werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden verricht."
92	Raamovk	art. 7.2/7.5	p.6	De tijd dat een arbeidskracht wordt ingewerkt is arbeidstijd, waarvoor de arbeidskracht loon betaald dient te krijgen. Inschrijver meent dat deze uren wel gefactureerd moeten kunnen worden aan Opdrachtgever. Is AREA bereid dit artikel aan te passen? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 2.
93	Raamovk	art. 7.4	p.6	Inschrijver heeft de kosten die zij zou moeten maken voor opleidingen op verzoek van AREA niet inzichtelijk. Het is op voorhand niet duidelijk hoe vaak AREA deze verzoeken zal doen en welke kosten daarmee gemeoid zijn. Inschrijver kan dit niet incalculeren in haar tariefvoorstel. Inschrijver verzoekt om die reden om dit artikel aan te passen met de afspraak, dat kosten voor opleiding op verzoek van AREA apart gefactureerd worden. Kan AREA daarmee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Zie tevens het antwoord op vraag 62.
94	Raamovk	art. 7.4	p.6	Op grond van de wet dienen uren die een werknemer besteed aan opleiding om de functie te kunnen blijven uitoefenen te worden doorbetaald. Dit ziet op meer opleidingen, dan alleen de functie-specifieke opleidingen die door een werkgever intern worden verzorgd, zoals u bij art. 7.5 omschrijft. Inschrijver meent dat deze uren wel gefactureerd moeten kunnen worden. Is AREA bereid dit artikel aan te passen?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel.
95	Raamovk	art. 8.6	p.7	Inschrijver is gehouden om gelijkwaardige beloning toe te passen. Elke wijziging in de Cao GEO onderdeel Services of andere arbeidsvoorwaarden die binnen AREA van toepassing zijn, dient doorgevoerd te worden in het tarief. Graag ziet inschrijver deze toevoeging aan artikel 8.6.	Zie het antwoord op vraag 5.
96	Raamovk	art. 8.7/9.4/9.5	p.7/p.8	In artikel 8.7, 9.4 en 9.5 wordt verwezen naar reisbewegingen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Kunt u bevestigen dat daadwerkelijk gemaakte reiskosten, voor zover deze rechtstreeks samenhangen met de uitvoering van de opdracht, separaat en op basis van nacalculatie in rekening mogen worden gebracht en dus ook gefactureerd? Dit sluit aan bij een transparante en marktconforme verrekening van variabele kosten.	Aanbestedende dienst bevestigt dat reisbewegingen die incidenteel plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en niet kwalificeren als regulier woon-werkverkeer, op basis van nacalculatie kunnen worden gedeclareerd en gefactureerd tegen de op dat moment geldende kilometervergoeding van Aanbestedende dienst. Daarnaast geldt dat de kosten van regulier woon-werkverkeer eveneens separaat in rekening mogen worden gebracht. Voor regulier woon-werkverkeer wordt het fiscaal maximum (per km) gehanteerd. Uitgangspunt is dat uitsluitend daadwerkelijk gemaakte en aantoonbaar aan de opdracht gerelateerde reiskosten voor vergoeding in aanmerking komen. Deze kosten dienen transparant en afzonderlijk op de factuur te worden gespecificeerd.
97	Raamovk	art. 8.8 / art. 13.5	p.7/p.11	Inschrijver levert geen payroll diensten. Dit zou ook niet wenselijk zijn voor AREA, omdat dan het uitzendregime niet toegepast mag worden. Is AREA bereid art. 8.8 uit de Raamovereenkomst te verwijderen? Ook als een flexkracht is aangedragen door Opdrachtgever zal inschrijver zelf de flexkracht haar selectieprocedure laten doorlopen. Een lagere vergoeding bij vroegtijdig overnemen van de flexkracht door Opdrachtgever is niet redelijk. Is AREA ook bereid art. 13.5 te verwijderen?	Aanbestedende dienst is niet bereid artikel 8.8 en artikel 13.5 van de model raamovereenkomst te verwijderen. Deze bepalingen zien specifiek op situaties waarin kandidaten c.q. flexibele arbeidskrachten door Aanbestedende dienst zelf worden aangedragen en niet door Inschrijver zijn geworven of geselecteerd. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan vakantiekrachten die zich via familie- of persoonlijke relaties met medewerkers van Aanbestedende dienst aanmelden, zoals kinderen van medewerkers die vakantiewerk verrichten. In dergelijke gevallen maakt Inschrijver geen of slechts beperkte kosten voor werving en selectie. Om die reden acht Aanbestedende dienst het redelijk dat voor deze categorie flexibele arbeidskrachten afwijkende afspraken gelden ten aanzien van de vergoeding en eventuele overname. De betreffende bepalingen in de artikelen beogen een evenwichtige verdeling van kosten en verantwoordelijkheden in situaties waarin de wervingsinspanning niet of slechts beperkt bij Inschrijver ligt.
98	Raamovk	art. 11.3	p.8	Het risico dat er minder werkzaamheden voorhanden zijn hoort bij werkgever te liggen en wordt nu afgewenteld op de flexkracht. Of het voordeel van flink hard hebben gewerkt, waardoor het werk eerder klaar is, zorgt voor een lagere beloning. Dit lijkt inschrijver niet juist. Opdrachtgever verzoekt om een bepaalde beschikbaarheid van arbeidskrachten. Dat de Opdrachtgever die beschikbaarheid dan toch niet volledig nodig heeft, is haar risico. Dit hoort zij niet af te wentelen op de arbeidskracht. Inschrijver verzoekt deze bepaling te verwijderen.	Zie het antwoord op vraag 7, het antwoord op vraag 22 en het antwoord op vraag 57.
99	Raamovk	art. 13.2	p.10	Kunt u toelichten waarom bij de berekening van de overnamevergoeding een korting van 12,5% op de bureaumarge wordt toegepast? Daarnaast verzoeken wij u te verduidelijken onder welke omstandigheden en op welk moment opdrachtgever een medewerker kan overnemen, en of hierover afstemming met opdrachtgever plaatsvindt. Wij achten een gezamenlijk vastgesteld overnamemoment van belang voor een transparante toepassing van de overnamebepalingen.	De korting van 12,5% op de bureaumarge ziet op situaties waarin de dienstverlening van Inschrijver feitelijk overeenkomt met werving en selectie. De vergoeding houdt rekening met de door Inschrijver geleverde inspanningen bij het werven, selecteren en begeleiden van kandidaten c.q. flexibele arbeidskrachten. Ten aanzien van uitvoerende functies, zoals chauffeurs en beladers, geldt als uitgangspunt dat een eventuele overname door Aanbestedende dienst pas plaatsvindt nadat de medewerker ten minste 1.040 gewerkte uren heeft gerealiseerd. Indien Aanbestedende dienst voornemens is een flexibele arbeidskracht over te nemen, zal hierover vooraf afstemming plaatsvinden met Inschrijver.
100	Raamovk	art. 13.3	p.10	Kunt u toelichten waarom is gekozen voor een vergoeding van één bruto maandsalaris bij rechtstreekse indiensttreding van een door opdrachtnemer aangedragen kandidaat? Wij constateren dat deze vergoeding aanzienlijk afwijkt van hetgeen binnen de markt gebruikelijk is voor werving- en selectiedienstverlening. Bent u bereid deze vergoeding te heroverwegen tot 3 maandsalarissen zodat deze beter aansluit bij de daadwerkelijk gemaakte wervings- en selectiekosten?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een vergoeding van één bruto maandsalaris bij rechtstreekse indiensttreding van een door Inschrijver aangedragen kandidaat c.q. flexibele arbeidskracht, omdat deze vergoeding naar het oordeel van Aanbestedende dienst een passende vergoeding vormt voor de inspanningen die Inschrijver in het kader van de werving en selectie van de betreffende kandidaat c.q. flexibele arbeidskracht heeft verricht. Bij de vaststelling van de vergoeding is tevens rekening gehouden met het feit dat de dienstverlening primair ziet op het ter beschikking stellen van flexibele arbeidskrachten en dat rechtstreekse indiensttreding een uitzonderlijke situatie betreft.
101	Raamovk	art. 15	p.12	Opdrachtnemer is zowel voor directe, als indirecte schade aansprakelijk. Onder indirecte schade valt o.a. gederfde winst en omzet, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie). Dit zijn schades die behoorlijk in de papieren kunnen lopen en waarvan de daadwerkelijke hoogte nu nog niet valt te overzien. Inschrijver is dan ook terughoudend om op voorhand zich aansprakelijk te stellen voor indirecte schade. Bent u bereid om Opdrachtnemer alleen voor directe schade aansprakelijk te laten zijn? Zo niet, bent u bereid om een limitatieve opsomming van vormen van indirecte schade op te nemen in de Raamovereenkomst?	Inschrijver is alleen aansprakelijk voor directe schade en niet aansprakelijk voor indirect schade (zoals gevolgschade, gederfde winst en omzet, gemiste besparingen, geleden verlies, schade door bedrijfsstagnatie en/of reputatieschade).
102	Raamovk	art. 16.7	p.12	Hier staat dat inschrijver op voorhand akkoord gaat met het overnemen van de huidige inleenkrachten. Inschrijver neemt aan dat u op de hoogte bent van de uitgangspunten van de Wet Arbeidsmarkt in Balans die per 1 januari 2020 geldt. Uiteraard wil ook inschrijver zorgen voor een zo soepel mogelijke overgang en migratie, echter, het overnemen van een door aanbestedder aangedragen kandidaat is slechts mogelijk indien wij na het uitzetten van de vacature via onze eigen kanalen een selectieproces (met onder meer screening en selectiegesprekken) kunnen uitvoeren waarmee wij onze allocatieve functie actief kunnen invullen. Doen wij dat niet, dan verschieten de inleenkrachten van kleur, namelijk naar payrollkrachten (met alle gevolgen van dien). Inschrijver zal zich uiteraard inspannen om zowel mogelijk krachten over te nemen, maar kan dus niet op voorhand bevestigen dat alle door u aangedragen inleenkrachten ook daadwerkelijk kunnen en zullen starten. Kunt u bevestigen dat bovengenoemde werkwijze voor u akkoord is? Zo nee, graag uw toelichting.	Zie het antwoord op vraag 18.



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord
103	Raamovk	art. 16.11	p.13	Wij zijn van mening dat stakingen wel onder overmacht moeten vallen. Als uitzendkrachten krachten staken (of als personeel van de Opdrachtgever staakt) dan is het ons namelijk verboden om deze stakingen te beïnvloeden c.q te breken (artikel 10 waadi - onderkruipersverbod). Vriendelijk verzoeken wij u dan ook "stakingen" uit deze opsomming te schrappen. Indien u hier niet mee kunt instemmen, kunt u ons dan laten weten waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 41.
104	Raamovk	art. 19.3	p.15	Een opschortingsrecht zou naar de mening van inschrijver alleen moeten zien op de betaling van facturen die zien op dienstverlening, waar een dispuut over bestaat. Het opschortingsrecht in art. 19.3 is veel breder geformuleerd. Inschrijver verzoekt het opschortingsrecht uit dit artikel te verwijderen.	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Het opschortingsrecht zoals opgenomen in artikel 19.3 van de model raamovereenkomst is bewust breder geformuleerd dan uitsluitend ten aanzien van facturen waarop een concreet betalingsgeschil betrekking heeft. Aanbestedende dienst acht deze bredere formulering noodzakelijk om haar belangen en de nakoming van de verplichtingen uit de raamovereenkomst voldoende te kunnen waarborgen. Het opschortingsrecht laat onverlet dat Aanbestedende dienst zich dient te houden aan de eisen van redelijkheid en billijkheid en het opschortingsrecht niet verder zal toepassen dan gerechtvaardigd is gelet op de omstandigheden van het geval. Aanbestedende dienst ziet derhalve geen aanleiding om het opschortingsrecht uit artikel 19.3 van de model raamovereenkomst te verwijderen.
105	AIV	art. 1	p.1	Definitie 'Personeel van Contractant'. Op basis van deze definitie gaat het, kortgezegd, om personen die onder verantwoordelijkheid van Contractant werkzaam zullen zijn. Leiding en toezicht voor Uitzendkrachten ligt bij de Gemeente. Kunt u bevestigen dat de definitie Personeel van Opdrachtnemer expliciet niet ziet op de ter beschikking te stellen flexkrachten? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver volledige naleving van de in de aanbestedingsleidraad (inclusief de in de bijlagen) gestelde voorwaarden. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om haar algemene inkoopvoorwaarden aan te passen c.q. (deels) niet van toepassing te verklaren.
106	AIV	art. 4.5	p.3	In artikel 4.5 staat dat Contractant de Gemeente vrijwaart voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd. Contractant wenst de Gemeente hiervoor alleen te vrijwaren voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Contractant. Bent u bereid artikel 4.5 als volgt aan te passen: De Contractant vrijwaart de Gemeente, voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Contractant, voor strafrechtelijke boetes (...)	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver volledige naleving van de in de aanbestedingsleidraad (inclusief de in de bijlagen) gestelde voorwaarden. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om haar algemene inkoopvoorwaarden aan te passen c.q. (deels) niet van toepassing te verklaren.
107	AIV	art. 18.3	p.8	Kunt u bevestigen dat u eerst in overleg treedt met Contractant wanneer de Diensten niet aan de Overeenkomst beantwoorden, aldus vóórdat u een betaling opschort? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver volledige naleving van de in de aanbestedingsleidraad (inclusief de in de bijlagen) gestelde voorwaarden. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om haar algemene inkoopvoorwaarden aan te passen c.q. (deels) niet van toepassing te verklaren.
108	AIV	art. 23.2	p.10	Dit artikel bepaalt dat als blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, de Gemeente het recht heeft de desbetreffende persoon door Contractant te laten vervangen. Wij achten het redelijk dat Partijen met elkaar in overleg treden alvorens tot vervanging wordt besloten en verzoeken u dan ook de volgende zinsnede aan het artikel toe te voegen: (...) zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente na goed overleg hierover met Contractant het recht de desbetreffende persoon (...) Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver volledige naleving van de in de aanbestedingsleidraad (inclusief de in de bijlagen) gestelde voorwaarden. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om haar algemene inkoopvoorwaarden aan te passen c.q. (deels) niet van toepassing te verklaren.
109	AIV	art. 24.1	p.11	Bent u bereid dit artikel wederkerig te maken? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver volledige naleving van de in de aanbestedingsleidraad (inclusief de in de bijlagen) gestelde voorwaarden. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om haar algemene inkoopvoorwaarden aan te passen c.q. (deels) niet van toepassing te verklaren.
110	AIV	art. 25.1	p.11	In artikel 25.1 zijn een aantal situaties genoemd waarin Partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling mogen ontbinden. Omdat het wijzigen van de zeggenschap bij Partijen (derde bullet) niet mee hoeft te brengen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst niet nagekomen kunnen worden, verzoeken wij deze situatie te schrappen. Hetzelfde geldt voor de situatie waarin sprake is van een fusie, splitsing of een overdracht van (een deel van) het bedrijf (vijfde bullet). Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel. Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver volledige naleving van de in de aanbestedingsleidraad (inclusief de in de bijlagen) gestelde voorwaarden. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om haar algemene inkoopvoorwaarden aan te passen c.q. (deels) niet van toepassing te verklaren.
111	Bijlage 6. Dap	5.22	P. 8	Is opdrachtgever zich ervan bewust door payroll als artikel toe te voegen aan deze aanbesteding, heeft dit het gevolg dat een gedeelte van de markt die niet kunnen voorzien in payrollling niet kunnen inschrijven. Hierdoor neemt het aantal inschrijvers voor opdrachtgever af en is er uiteindelijk een risico dat een lagere kwaliteit wordt te borgen. Bent u bereid dit artikel te schrappen, zodat ook uitzendbureau's kunnen inschrijven die geen payrollling aanbieden.	Zie het antwoord op vraag 97.
112	Aanbestedingsleidraad	§6.4 Beoordelingsmethodiek	25	In paragraaf 6.4 wordt voor open vragen een beoordelingscore van 0, 2, 4, 6, 8 of 10 gehanteerd, terwijl per open vraag een afzonderlijk maximaal puntenaantal geldt. Kan Aanbestedende dienst per open vraag aangeven welke rekenregel wordt toegepast om de beoordelingscore om te rekenen naar het daadwerkelijk toe te kennen puntenaantal?	Voor de beoordeling van de open vragen van het Programma van Wensen wordt een meetinstrument gehanteerd dat gebruik maakt van cijfers - conform de tabel op pagina 25 van de aanbestedingsleidraad - die door de beoordelingscommissie wordt toegekend. De berekening van de score per open vraag van het Programma van Wensen is als volgt: Score open vraag Programma van Wensen = Cijfer / 10 * Max. aantal punten
113	Aanbestedingsleidraad	§6.4 Beoordelingsmethodiek	25	Kan Aanbestedende dienst concretiseren welke onderscheidende beoordelingsaspecten de beoordelingscommissie hanteert bij het verschil tussen een goed antwoord (score 8) en een uitstekend antwoord (score 10)? Wij verzoeken deze aspecten zo objectief en concreet mogelijk te benoemen, zodat vooraf duidelijk is welke kenmerken bepalend zijn voor het toekennen van score 10.	Het onderscheid tussen een score 8 en een score 10 wordt bepaald door de mate waarin het antwoord van de Inschrijver op de open vragen - in samenhang met de in het betreffende beoordelingscriterium genoemde aspecten - voldoet aan de beoordelingsmaatstaf. Een score 8 wordt toegekend indien het antwoord duidelijk, relevant en concreet is en - naar het oordeel van de beoordelingscommissie - in goede mate aansluit bij de in het betreffende beoordelingscriterium opgenomen aspecten. Een score 10 wordt toegekend indien het antwoord duidelijk, relevant en concreet is en - naar het oordeel van de beoordelingscommissie - in uitstekende mate aansluit bij de in het betreffende beoordelingscriterium opgenomen aspecten en aantoonbare meerwaarde biedt. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de mate van concreetheid, volledigheid, onderbouwing, samenhang en toepasbaarheid van het antwoord.
114	Bijlage 2 - Programma van Wensen	W2.1 Branche-ervaring	n.v.t.	Kan de aanbestedende dienst bevestigen aan welke concrete kenmerken een referentie moet voldoen om als gelijksoortig te worden aangemerkt? Kan een referentie uit een andere sector als gelijksoortig gelden wanneer deze aantoonbaar vergelijkbaar is op omvang van flexibele personeelsinzet, piek- en seizoensbelasting, korte planningshorizon, meerdere locaties, veiligheid en leveringscontinuïteit?	De dienstverlening van de referentie kan als gelijksoortig worden aangemerkt op basis van de volgende concrete kenmerken en/of vergelijkbare sectoren/markten: - transportsector (uitzenden chauffeurs); - flexibele personeelsinzet; - piek- en seizoensbelasting; - korte planningshorizon; - meerdere werklocaties; - veiligheid en; - leveringscontinuïteit.
115	Bijlage 2 - Programma van Wensen	W2.1 Branche-ervaring	n.v.t.	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat een referentie als passend wordt aangemerkt wanneer deze aantoonbaar vergelijkbaar is met de onderhavige opdracht ten aanzien van aard, complexiteit en omvang van de dienstverlening, waarbij onder meer kan worden gekeken naar flexibele personeelsinzet, piek- en seizoensbelasting, korte planningshorizonten, meerdere werklocaties, veiligheid en leveringscontinuïteit, en dat hiervoor niet vereist is dat de referentieopdracht binnen dezelfde sector is uitgevoerd.	Aanbestedende dienst bevestigt dat de referentieopdracht niet noodzakelijk binnen dezelfde sector of markt (reinigingsdiensten en afvalverwerking) hoeft te zijn uitgevoerd. Voor de beoordeling of een referentieopdracht passend is, is bepalend in hoeverre de aard, omvang en complexiteit van de referentieopdracht aansluiten bij de eisen en competenties waarvoor de referentie is gevraagd. Een referentieopdracht uit een andere sector kan derhalve als passend worden aangemerkt door Aanbestedende dienst, mits deze naar haar aard en inhoud voldoende vergelijkbaar is en daarmee aantoonbaar wordt gemaakt dat Inschrijver beschikt over de voor de onderhavige opdracht vereiste ervaring en deskundigheid. Zie tevens het antwoord op vraag 114.
116	Bijlage 2 - PVW / Bijlage 6 - DAP / Bijlage 5 - SLA	W3.3 / §5.7 t/m §5.10 / §6	n.v.t. / 6-7 / 6	W3.3 bepaalt dat Opdrachtnemer op verzoek van Aanbestedende dienst flexibele arbeidskrachten op eigen kosten extra schoolt of opleidt. In het DAP en de SLA worden daarnaast verschillende vormen van inwerken en opleiding onderscheiden, waaronder 'training on the job', externe opleidingen en functiegerichte opleidingen, met verschillende verdelingen van kosten en opleidingsuren. Kan Aanbestedende dienst per opleidingsvorm bevestigen welke kosten en opleidingsuren voor rekening van Aanbestedende dienst respectievelijk Opdrachtnemer komen, zodat deze verplichtingen eenduidig en volledig in de inschrijfprijs kunnen worden verwerkt	Zie het antwoord op vraag 35 en het antwoord op vraag 62.
117	Bijlage 2 - Programma van Wensen	W3.6 Opleiden en Kennisontwikkeling	n.v.t.	Voor W3.6 wordt gevraagd om voorbeelden van een beoordeling, persoonlijk ontwikkelplan en opleidingsplan. Kan Aanbestedende dienst concretiseren op welke inhoudelijke beoordelingsaspecten deze voorbeelden worden beoordeeld en welke elementen minimaal in de voorbeelden aanwezig moeten zijn om als volledig en passend te worden aangemerkt, bijvoorbeeld ten aanzien van inhoud, uitvoering, monitoring en opvolging?	De basis voor een persoonlijk ontwikkelplan (POP) wordt gevormd door twee hoofdvragen: - hoe functioneert de flexibele arbeidskracht; - hoe ontwikkelt de flexibele arbeidskracht zich en welke ontwikkeling is gewenst? De beoordeling en ontwikkeling van de flexibele arbeidskracht omvatten de onderwerpen die in een regulier functionerings- of ontwikkelgesprek aan de orde kunnen komen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan het functioneren, de uitvoering van de werkzaamheden, ontwikkeling van competenties en vaardigheden, ontwikkelpunten en eventuele opleidings- of ontwikkelbehoeften. Het voorbeeld dient inzicht te geven in de wijze waarop Inschrijver deze onderwerpen in de praktijk beoordeelt en vertaalt naar concrete ontwikkelafspraken. Daarbij wordt gekeken naar de samenhang tussen beoordeling, ontwikkeling, eventuele opleiding en de wijze waarop hieraan opvolging wordt gegeven. Er wordt geen voorgeschreven format gehanteerd. Het voorbeeld wordt beoordeeld op de mate waarin zij een concreet en passend beeld geeft van de wijze waarop het functioneren en de ontwikkeling van flexibele arbeidskrachten worden besproken, vastgelegd en opgevolgd.
118	Bijlage 2 - Programma van Wensen	W4.3 / W4.4 Sociaal en duurzaam verantwoord ondernemen	n.v.t.	W4.3 vraagt om een concrete invulling van werkervaringsplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Kan Aanbestedende dienst aangeven welke doelgroepen hieronder worden verstaan en of gedurende de contractperiode concrete minimale aantallen, percentages of andere meetbare doelstellingen worden gehanteerd? Kan Aanbestedende dienst tevens aangeven op welke wijze en met welke frequentie deze resultaten worden gemonitord en gerapporteerd?	Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden personen verstaan die vanwege bijvoorbeeld langdurige werkloosheid, beperkte werkervaring of een arbeidsbeperking moeilijker toegang hebben tot de arbeidsmarkt. Aanbestedende dienst stelt geen aanvullende minimale aantallen, percentages of afzonderlijke doelstellingen ten aanzien van instroom, ontwikkeling, doorstroom of duurzame plaatsing vast. Inschrijver is vrij om een passende invulling te geven aan de werkervaringsplaatsen. In bijlage W4 kan worden aangegeven hoe Inschrijver hieraan concreet vorm en inhoud geeft. Het onderwerp wordt besproken binnen het reguliere contractmanagement. Inschrijver rapporteert daarbij over de gerealiseerde werkervaringsplaatsen. Een afzonderlijke rapportagefrequentie wordt niet voorgeschreven.



Aanbesteding Inhuur flexibele arbeidskrachten Area Reiniging: Nota van Inlichtingen I

Nota van Inlichtingen I					
Vraagnr.	Document / Onderdeel	Paragraaf/Artikelnr.	Pagina nr.	Vraag	Antwoord
119	Bijlage 2 - Programma van Wensen	W4.3 / W4.4 Sociaal en duurzaam verantwoord ondernemen	n.v.t.	Kan Aanbestedende dienst aangeven welke doelgroepen worden bedoeld met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en welke concrete, meetbare doelstellingen zij gedurende de contractperiode hanteert ten aanzien van instroom, ontwikkeling, doorstroom en duurzame plaatsing? Kan tevens worden aangegeven hoe en met welke frequentie deze resultaten worden gemonitord en gerapporteerd?	Zie het antwoord op vraag 118.
120	Bijlage 2 - Programma van Wensen	W5.2 / W5.3 Administratief proces en Afspraak is Afspraak	n.v.t.	Welke systemen gebruikt Aanbestedende dienst bij aanvang van de overeenkomst voor planning, urenregistratie, facturatie en rapportage? Kan per proces worden aangegeven welke koppelingen reeds beschikbaar zijn en welke gegevensformaten of interfaces worden ondersteund? Kan Aanbestedende dienst tevens concretiseren welke elektronische koppelingen en procesoptimalisaties zij gedurende de contractperiode van Opdrachtnemer verwacht?	Aanbestedende dienst werkt voor de verwerking van de urenregistratie met MS Excel. De uren worden door Aanbestedende dienst in Excel aangeleverd. Voor de overige processen wordt gebruikgemaakt van de binnen de organisatie beschikbare systemen, waaronder het systeem Afvalris. Bij aanvang van de overeenkomst zijn geen specifieke elektronische koppelingen of interfaces voorgeschreven. Gedurende de contractperiode kunnen - in onderling overleg tussen partijen - mogelijkheden voor verdere digitalisering en procesoptimalisatie worden besproken.
121	Bijlage 2 - PvW / Bijlage 5 - SLA / Bijlage 6 - DAP	W6.3 / §§10-12 / §§4.2-4.3	n.v.t. / 10-11 / 5	In de SLA en het DAP zijn de basisafspraken voor overleg, communicatie, bereikbaarheid en escalatie reeds vastgelegd. Kan Aanbestedende dienst concretiseren op welke aanvullende, aantoonbare prestaties of resultaten binnen relatiebeheer de inschrijving wordt beoordeeld bovenop deze voorgeschreven basis?	Inschrijver dient in Bijlage W6 nader te concretiseren op welke wijze zij invulling geeft aan transparantie, heldere communicatielijnen en effectief relatiebeheer, aanvullend op de in de SLA en het DAP vastgelegde basisafspraken. Daarbij dient Inschrijver in ieder geval inzicht te geven in de wijze waarop zij zorgt voor een goede en tijdige communicatie met de door haar ingezette flexibele arbeidskrachten en met de Aanbestedende dienst. Hierbij kan onder meer worden ingegaan op de wijze waarop informatie wordt gedeeld, signalen en vragen worden opgevolgd en de communicatie tussen Inschrijver, flexibele arbeidskrachten en de Aanbestedende dienst wordt geborgd. De beoordeling richt zich daarmee op de door Inschrijver voorgestelde werkwijze en de wijze waarop deze bijdraagt aan transparantie, duidelijke communicatielijnen en een effectieve uitvoering van het relatiebeheer.
122	Aanbestedingsleidraad	§4.1 Omschrijving van de opdracht	16	In de aanbestedingsstukken is de totale inzet van flexibele arbeidskrachten over de jaren 2021 tot en met 2025 weergegeven, maar ontbreekt een uitsplitsing naar functie. Kan Aanbestedende dienst per kalenderjaar het daadwerkelijk afgenomen aantal uren verstrekken voor de functies chauffeur-belader, chauffeur reinigingsvoertuigen, belader en acceptant milieustraat, bij voorkeur tevens uitgesplitst naar standplaats?	Zie het antwoord op vraag 12.
123	Bijlage 5 - SLA / Bijlage 6 - DAP	SLA §6 / DAP §5.7-5.8	6 / 6	In de SLA en het DAP is opgenomen dat uren voor inwerken c.q. 'Training on the Job', tot maximaal 10 werkdagen, niet worden vergoed. Kan Aanbestedende dienst toelichten op welke historische gegevens of ervaringscijfers deze maximale termijn van 10 werkdagen is gebaseerd? Kan Aanbestedende dienst daarnaast over de afgelopen twee kalenderjaren per functie en, waar relevant, per type voertuig de gemiddelde en maximale feitelijke inwerkduur in uren of werkdagen verstrekken?	Zie het antwoord op vraag 2, het antwoord op vraag 35 en het antwoord op vraag 62.
124	Aanbestedingsleidraad	§3.10 Planning	12	Paragraaf 3.10 voorziet in definitieve gunning op 15 december 2026 en aanvang van de overeenkomst op 1 januari 2027, waardoor 17 kalenderdagen resteren voor implementatie en eventuele migratie. Is Aanbestedende dienst bereid een implementatie- en migratieplan als kwalitatief te beoordelen onderdeel van de inschrijving op te nemen, waarin minimaal planning, verantwoordelijkheden, risicobeheersing, continuïteitsborging en een eventuele overgangsfase worden uitgewerkt?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel.
125	Aanbestedingsleidraad	§3.10 Planning / §4.1 Omschrijving van de opdracht	12 / 16	Kan Aanbestedende dienst aangeven hoeveel flexibele arbeidskrachten op de datum van beantwoording van deze Nota van Inlichtingen werkzaam zijn, uitgesplitst naar functie en standplaats? Kan Aanbestedende dienst tevens aangeven welk uitgangspunt wordt gehanteerd ten aanzien van migratie, voortzetting of eventuele overname van deze medewerkers door de nieuwe opdrachtnemer per 1 januari 2027 en uiterlijk op welk moment hierover duidelijkheid wordt verstrekt?	Zie separate publicatie van het overzicht van de over te nemen flexibele arbeidskrachten van Aanbestedende dienst in de bijlage via TenderNed.
126	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 6 - DAP	Leidraad §3.4 / DAP §5.5	11 / 6	De Leidraad en het DAP stellen eisen aan de beheersing van de Nederlandse taal. Kan Aanbestedende dienst per uitvoerende functie het minimaal vereiste taalniveau objectiveren aan de hand van het ERK/CEFR (bijvoorbeeld A2, B1 of B2) en aangeven op welk moment en op welke wijze dit niveau voorafgaand aan of bij aanvang van de inzet wordt vastgesteld of getoetst?	Aanbestedende dienst schrijft geen afzonderlijke minimale taalniveaus per functie voor in termen van het ERK/CEFR. De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen ten aanzien van de beheersing van de Nederlandse taal blijven onverkort van toepassing. Inschrijver is verantwoordelijk voor het inzetten van flexibele arbeidskrachten die aan deze eisen voldoen. Aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver voorafgaand aan de inzet vaststelt of de betreffende kandidaat c.q. flexibele arbeidskracht over voldoende Nederlandse taalvaardigheid beschikt voor de uit te voeren werkzaamheden. Een specifieke toetsingsmethode of certificaat wordt daarbij niet voorgeschreven.
127	Bijlage 5 - SLA / Bijlage 6 - DAP	SLA §6.1 / DAP §5.4	6-7 / 6	De SLA bepaalt dat onvoldoende functioneren binnen 4 werkuren als uitval meetelt voor de leveringsbetrouwbaarheid van 98%, terwijl het DAP bepaalt dat bij vervanging binnen 18 werkuren de reeds gewerkte uren niet worden vergoed. Kan Aanbestedende dienst eenduidig bevestigen: (1) vanaf welk moment een inzet als uitval meetelt voor de KPI van 98%, (2) welke gewerkte uren in dat geval niet worden vergoed en (3) welke termijn leidend is wanneer beide bepalingen samenlopen?	Indien - conform artikel 5.4 van het DAP - na aanvang van de werkzaamheden blijkt dat een flexibele arbeidskracht niet naar tevredenheid functioneert en deze binnen redelijke termijn van 18 werkuren (2 volledige werkdagen) op verzoek van Aanbestedende dienst wordt vervangen, zullen de reeds gewerkte uren niet vergoed worden door Aanbestedende dienst niet aan Inschrijver vergoed worden. Derhalve tellen deze uren niet mee voor berekening van de leveringsbetrouwbaarheid. Het aantal daadwerkelijk gefactureerde uren is leidend.
128	Bijlage 2 - PvW / Bijlage 5 - SLA	W5.1 / SLA §12	n.v.t. / 11	W5.1 vraagt om 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonische bereikbaarheid bij calamiteiten, terwijl de SLA specifieke bereikbaarheidsvensters buiten kantooruren voorschrijft. Kan Aanbestedende dienst bevestigen welke bereikbaarheidsverplichting gedurende de uitvoering leidend is? Indien 24/7 bereikbaarheid geldt, kan Aanbestedende dienst tevens concretiseren voor welke situaties deze verplichting geldt en welke maximale responstijd wordt verwacht?	Zie het antwoord op vraag 43.
129	Bijlage 5 - SLA / Bijlage 6 - DAP	SLA §8 / DAP §5.1 / SLA §6.1	8 / 6 / 6	Het DAP bepaalt voor niet-planmatige levering een levertijd van 24 uur, terwijl de SLA dagelijkse mutaties en een leveringsbetrouwbaarheid van 98% voorschrijft. Kan Aanbestedende dienst bevestigen vanaf welk moment de termijn van 24 uur wordt gemeten en of aanvragen of mutaties met een gewenste start binnen 24 uur worden meegenomen in de berekening van de leveringsbetrouwbaarheid van 98%?	Vanaf het moment van aanvraag start de termijn van 24 uur. Niet-planmatige levering telt niet mee in berekening van de leveringsbetrouwbaarheid van planmatige levering. Zie tevens het antwoord op vraag 44.
130	Bijlage 5 - SLA / Aanbestedingsleidraad / Bijlage 2 - PvW	SLA §14.1 / Leidraad §4.12 / PvW W4	14 / 19 / n.v.t.	In de aanbestedingsleidraad en het Programma van Wensen wordt aandacht besteed aan maatschappelijk verantwoord ondernemen, Social Return en duurzame dienstverlening. In de SLA worden prestaties via KPI's specifiek en meetbaar gemaakt en periodiek geëvalueerd. Wij adviseren om Social Return en duurzame dienstverlening eveneens als KPI's in de SLA op te nemen, met concrete doelstellingen, streefwaarden en periodieke rapportage. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat zij dit voorstel overneemt?	Aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel.