

Algemene informatie

Aanbesteding: Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool
Aanbestedende Dienst: Stichting Hanzehogeschool Groningen
Referentie: 412

Toelichting:

Bij deze alsnog de publicatie van de Nota van Inlichtingen (NvI) van ronde 1.

Door een technisch misverstand zijn eerder alleen de beantwoording van de vragen gepubliceerd. De herziene documenten en de Nota van Inlichtingen zelf zijn daarbij helaas niet gepubliceerd. Dit is inmiddels hersteld.

Onze excuses voor het ongemak.

Vraag en antwoord

Ref.nr.

1

Onderwerp:

Gelijkwaardige beloning

Vraag:

In de aanbestedingsstukken ontbreekt het formulier 'gelijkwaardige beloning'. Binnen aanbestedingen voor inhuur van personeel maakt dit formulier doorgaans onderdeel uit van de inschrijvingsdocumenten. Wij verzoeken u dit formulier zo spoedig mogelijk toe te voegen, zodat wij deze tijdig kunnen beoordelen en hierover in de eerste Nota van Inlichtingen eventueel gerichte vragen kunnen stellen.

Antwoord:

Deze is reeds op 16-08-2026 toegevoegd aan de documenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Kerncompetentie

Vraag:

U vraagt inschrijver om de kerncompetentie poolmanagement aan te tonen met één referentie waarbij binnen één jaar ten minste 11.000 uur aan surveillanten is ingezet.

Wij beschikken over ruime ervaring met het beheren en inzetten van surveillantenpools en hebben voor meerdere opdrachtgevers surveillanten geworven, gepland en ingezet. Daarmee kunnen wij aantoonbaar laten zien dat wij beschikken over de organisatie, capaciteit en werkwijze die nodig

zijn om een surveillantenpool te beheren. Onze ervaring is echter verdeeld over meerdere opdrachtgevers, waardoor wij niet kunnen aantonen dat bij één opdrachtgever binnen één jaar minimaal 11.000 uur is ingezet.

Naar onze mening zegt de omvang bij één afzonderlijke opdrachtgever niet uitsluitend iets over de kerncompetentie poolmanagement. Ook het structureel beheren en inzetten van surveillanten voor meerdere opdrachtgevers toont deze ervaring aan.

Bent u daarom bereid de referentie-eis aan te passen, zodat inschrijver de kerncompetentie kan aantonen met een referentie waaruit blijkt dat binnen één jaar minimaal 30 surveillanten zijn geplaatst en/of ingezet, in plaats van minimaal 11.000 ingezette uren bij één opdrachtgever?

Antwoord:

Nee, de Hanze is daar niet toe bereid. De referentie-eis is bedoeld om aan te tonen dat inschrijver een pool van de omvang van deze opdracht kan beheren. Het aantal geplaatste of ingezette surveillanten zegt daar onvoldoende over, omdat het niets zegt over de hoeveelheid werk die daadwerkelijk is georganiseerd. Het aantal ingezette uren geeft de daadwerkelijke omvang en werkdruk van de poolorganisatie het beste weer en is objectief en eenvoudig te verifiëren. De eis wordt daarom niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Referentie eisen

Vraag:

Inschrijver dient volgens de gestelde eis te beschikken over een kerncompetentie in poolmanagement, aangetoond door middel van een referentie uit de afgelopen twee jaar voor het beheren en aanbieden van een vaste surveillantenpool voor tentamens/examens, waarbij binnen één jaar ten minste 11.000 uur is ingezet.

Wij begrijpen het belang van ervaring met het op- en afschalen, plannen, beschikbaar houden en operationeel aansturen van een omvangrijke personele pool. De huidige formulering lijkt deze ervaring echter uitsluitend te accepteren wanneer deze is opgedaan met een pool van surveillanten voor tentamens/examens.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de kerncompetentie poolmanagement ook mag worden aangetoond met een referentie waarbij inschrijver een vergelijkbare personele pool voor een andere opdrachtgever heeft beheerd en aangeboden, mits uit deze referentie blijkt dat sprake is geweest van een vergelijkbare omvang, complexiteit en wijze van personeelsinzet?

Indien dit niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst toelichten waarom uitsluitend ervaring

met een surveillantenpool voor tentamens/examens noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, en waarom ervaring met het beheren en aanbieden van andere omvangrijke personele pools niet als gelijkwaardig wordt beschouwd?

Wij verzoeken de aanbestedende dienst in dat geval te overwegen de eis zodanig te formuleren dat ook aantoonbare, relevante ervaring met vergelijkbaar poolmanagement, ongeacht de specifieke functie van de ingezette medewerkers, kan worden ingebracht.

Antwoord:

"Nee, de Hanze is niet bereid de eis aan te passen. De kerncompetentie moet worden aangetoond met ervaring in het beheren van een surveillantenpool voor tentamens/examens. Ervaring met andere personele pools wordt niet als gelijkwaardig beschouwd.

De Hanze verwacht van de inschrijver meer dan ervaring met poolmanagement in het algemeen. De relevante vakkennis en ervaring met deze doelgroep blijken niet uit een referentie voor een andere personele pool. Daarom is een referentie voor een surveillantenpool vereist."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Prijzenblad surveillanten en prijzenblad regulier

Vraag:

In de kostprijsberekeningen (tabs I, II, IB + IIB B-3 en Ib+IIB C-4) worden de kosten voor verzuim en leegloop aan het einde van de berekening als een opslag over de totale kostprijs gerekend.

In de praktijk en conform de CAO-systematiek betreffen verzuim (loondoorbetaling/aanvulling bij ziekte) en leegloop echter directe loonkosten. Wanneer een medewerker ziek is of in de leegloop zit (zowel in Fase A als in Fase B/C), lopen de verplichtingen voor de afdracht van werkgeverslasten (sociale premies) en pensioenopbouw immers gewoon door over deze doorbetaalde uren.

Doordat het prijzenblad verzuim en leegloop pas achteraf als sluitpost berekent, wordt de cumulatie van werkgeverslasten over deze uren niet meegenomen. Het huidige model dwingt inschrijvers hierdoor feitelijk tot een niet-kostendekkende inschrijving (structureel tekort op werkgeverslasten), wat in strijd is met het uitgangspunt van reële prijsvorming.

Wij u dan ook om dit aan te passen en een aangepast prijzenblad te verstrekken, waarbij de componenten verzuim en leegloop correct aan de basis (vóór de berekening van werkgeverslasten en pensioen) worden gepositioneerd.

Zo niet, graag toelichten waarom niet.

Antwoord:

Inschrijver constateert ten onrechte dat het percentage als sluitpost wordt berekend. Uit de opbouw van de factoren blijkt dat het percentage niet als kaal percentage wordt opgeteld bij de berekende factor, maar óver de totale factor wordt berekend. Daarmee worden de werkgeverslasten en de pensioenopbouw op de juiste manier meegenomen in de berekeningen, net als de opbouw van de reserveringen en voorzieningen. Het model wordt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - G1

Vraag:

Dit gunningscriterium bestaat uit 3 subwensen, die vervolgens elk uit meerdere onderwerpen bestaan om uit te werken. Wij zijn van mening dat het aantal toegestane A4 inschrijvers nu onvoldoende ruimte biedt voor een goede en volledige beantwoording van dit gunningscriterium. Wij verzoeken u het aantal pagina's te verruimen naar 5 A4.

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het maximaal aantal A4 wordt niet verruimd. Het maximum is in de voorbereiding van deze aanbesteding zorgvuldig bepaald, in samenhang met de omvang en het aantal beoordelingsaspecten van dit gunningscriterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - G2

Vraag:

U vraagt per subwens om procesbeschrijvingen en handmatige handelingen en acties voor de Hanze. Om deze subwens compleet en concreet uit te werken, verzoeken wij u het aantal toegestane pagina's te verruimen naar 5 A4.

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 5

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - G3

Vraag:

U vraagt in subwens 1 om een zeer uitgebreide uitwerking per functieprofiel. Excl. de surveillanten betreft dit 11 profielen. Alleen al de uitwerking van de eerste subwens, vraagt daarmee ca. 1 A4 ruimte. Daarnaast vraagt u in subwens 2 om ook een onderscheid aan te brengen in profielen waarin inschrijvers sterk, en minder sterk zijn.

Wij zijn van mening dat het aantal toegestane pagina's nu ontoereikend is om dit gunningscriterium volledig te beantwoorden. Wij verzoeken u dan ook om dit te verruimen naar 5 A4.

Gaat u hiermee akkoord?

Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

"Nee, de Hanze is niet bereid het maximum van 3 A4 voor G3 te verruimen. Zie ook het antwoord op vraag 5.

De Hanze vraagt bij subgunningscriterium 'Netwerk' geen uitgebreide beschrijving per functieprofiel, maar beknopte en onderbouwde gegevens: de termijn waarbinnen een geschikte kandidaat beschikbaar is, het aantal plaatsingen, het actuele aanbod, de regio en of inschrijver levert uit het eigen netwerk of via een onderaannemer. Deze gegevens kunnen compact worden opgenomen, inclusief de doorlooptijd en het onderscheid tussen sterke en minder sterke profielen uit 'Werving'.

De vormvereisten (Arial, puntgrootte 10) zijn ook van toepassing op de eventuele inzet van tabellen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - G2

Vraag:

Is onze interpretatie juist dat inschrijvers hier slechts de implementatieaanpak voor de hierboven uitgewerkte bullets (communicatieproces, planningsproces en administratieve & financiële afhandeling) moeten beschrijven?

En dat u hier niet ook doelt op de implementatie van de gehele dienstverlening?

Graag uw nadere toelichting op wat u hier uitgewerkt wilt zien.

Antwoord:

Ja, die interpretatie is juist. Het subgunningscriterium 'Implementatie en borging' heeft uitsluitend betrekking op de implementatieaanpak voor het communicatieproces, het planningsproces en de administratieve en financiële afhandeling. De implementatie van de gehele dienstverlening valt hier niet onder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Prijzenblad surveillanten en prijzenblad regulier

Vraag:

In het prijzenblad wordt aangegeven dat de ZW-premie niet hoger mag zijn dan het UWV-maximum voor Sector 52 (6,49%). Als Eigenrisicodrager (ERD) ligt onze werkelijke kostprijs voor de ZW-premie hoger. Het verplicht opleggen van een UWV-plafond dat lager ligt dan de daadwerkelijke kosten van een ERD-partij, belemmerde een reële kostprijsberekening en verstoort een eerlijk speelveld. Hierdoor worden ERD-partijen immers gedwongen onder hun werkelijke kosten in te schrijven.

Bent u, met het oog op gelijke behandeling en een reële prijsvorming, bereid de regel aan te passen zodat Eigenrisicodragers hun werkelijke ERD-percentages mogen hanteren in het prijzenblad?

Antwoord:

Nee, de Hanze is daar niet toe bereid. Deze keuze is gemaakt om ongewenste en niet of slecht onderbouwde jaarlijkse prijsstijgingen van deze component te voorkomen. Ook voorkomt het dat nu laag wordt ingeschreven om daarna de prijs te kunnen verhogen. Daarnaast ligt het niet voor de hand om dit privaat te (blijven) organiseren als het via het publieke bestel goedkoper is. De Hanze wil daar niet door worden benadeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - 2.3

Vraag:

Wordt er een proces verbaal opgesteld van de inschrijvers?

Antwoord:

Ja, er wordt een proces-verbaal opgesteld na opening van de kluis op 10 november.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - 3.2.4 en 2.4.1

Vraag:

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

Antwoord:

Ja, dat is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Prijzenblad surveillanten en prijzenblad regulier

Vraag:

Op het tabblad 'variabelen' wordt voor de (Aanvullende) ZW onderscheid gemaakt tussen de profielen BV1 en BV2 (cel F15 en F17). In het rekenmodel wordt voor de Aanvullende ZW gewerkt met dezelfde basisformule voor zowel BV1- als BV2-profielen. Wel wordt er voor BV2-profielen uitgegaan van een hogere werknemersinhouding (werknemerspremie), wat per saldo leidt tot een lagere/afwijkende netto werkgeverspremie voor de BV2-categorie.

Wij constateren dat deze systematiek leidt tot een lagere aanvullende ZW-reservering (een negatieve impact) voor de BV2-profielen. In de praktijk kennen profielen die in de categorie BV2 vallen echter juist een aanzienlijk hoger ziekteverzuim- en ZW-risico dan BV1. Voor een reële en kostendekkende prijsvorming zou de opslag/reservering voor BV2 daarom logischerwijs hoger moeten liggen, en niet lager. Het huidige rekenmodel dwingt inschrijvers om onvoldoende risicopremie in te calculeren voor de groep met het hoogste risico.

Kunt u de logica achter deze lagere reservering voor BV2 toelichten? En bent u bereid om, in het kader van een reële kostprijsberekening, het rekenmodel zodanig aan te passen dat inschrijvers voor BV2-profielen een reële, hogere basis(werkgevers)premie voor de Aanvullende ZW kunnen hanteren die daadwerkelijk in verhouding staat tot het verhoogde risicoprofiel van deze doelgroep?

Antwoord:

De premie voor de aanvullende ZW is gekoppeld aan de waarde van de ZW-Flex of de daarvoor in de plaats tredende voorziening ERD. Als er verschillende risicoprofielen zijn, dan blijkt dat uit de daarvoor ingevulde waardes en daarmee automatisch ook uit de ZW-aanvullend. Bij een gelijk risicoprofiel leidt dit inderdaad tot een lagere netto werkgeverspremie, omdat de cao een hogere inhouding bij de werknemer kent. Dat acht de Hanze logisch. Het model wordt daarom niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Prijzenblad surveillanten en prijzenblad regulier

Vraag:

Tabblad variabelen

In de prijzenbladen wordt gerekend met een vast gemiddeld uurloon voor zowel Fase A als Fase B /C. In de praktijk ligt het bruto uurloon van medewerkers in Fase B/C aanzienlijk hoger dan in Fase A (onder meer door opgebouwde periodieken en functiezwaarte). Aangezien de af te dragen werkgeverspensioenpremie rechtstreeks wordt berekend over het loon (rekening houdend met de pensioengrondslag en de toepasselijke pensioenregeling per fase), leidt het hanteren van één fictief en uniform uurloon voor alle fases tot een vertekende berekening van de werkgeverspensioenpremie en daarmee tot een niet-reële kostprijsberekening.

1. Kunt u onderbouwen op welke historische of marktconforme gegevens het gemiddelde uurloon is gebaseerd?

2. Bent u bereid om, in het kader van het transparantiebeginsel en een reële prijsvergelijking, het prijzenblad aan te passen door gedifferentieerde uurlonen op te nemen voor Fase A en Fase B/C, zodat de werkgeverspensioenpremie per fase correct kan worden doorgerekend?

Antwoord:

"De Hanze heeft de gemiddelde lonen over 2026 van de huidige populatie berekend voor fase A, B en C. Het hoogste gemiddelde daarvan is in het prijzenblad opgenomen voor zowel fase A als fase B en C. Verdere differentiatie is daarom niet noodzakelijk.

Inschrijver mag de in het prijzenblad ingevulde werkgeverspremie voor StiPP overschrijven als

inschrijver dat nodig vindt. De getoonde waarde is de netto werkgeverspremie die hoort bij het gemiddelde uurloon dat in het model is opgenomen. Voor de pensioencompensatie heeft inschrijver deze vrijheid niet: deze wordt altijd gebaseerd op het gemiddelde uurloon."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Prijzenblad surveillanten en prijzenblad regulier

Vraag:

Om er zeker van te zijn dat wij het prijzenblad volledig correct en naar uw wens invullen, hebben wij een korte verduidelijkende vraag over het tabblad 'Pensioen & ZW-A'.

In de tabel op dit tabblad is het mogelijk om in kolom B uurlonen in te vullen. Wij merken echter op dat een wijziging in deze kolom geen invloed lijkt te hebben op het gemiddelde in het model, aangezien dit gemiddelde direct gekoppeld is aan het voorgevulde gemiddelde brutoloon op het variabelen tabblad.

Kunt u toelichten wat de exacte functie is van deze in te vullen tabel en op welke berekening in het prijzenblad deze invoer invloed heeft?

Antwoord:

Deze tabel biedt inschrijver de mogelijkheid om het effect van andere lonen op de netto pensioenpremie en de pensioencompensatie te bekijken. Wat hier wordt ingevuld, heeft geen invloed op berekeningen elders. Het gemiddelde uurloon dat door de Hanze is vastgesteld, is leidend voor de berekeningen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van Eisen - 2.4, 2.15, 5.2

Vraag:

In PvE 2.4, 2.15 (en bijlage 4 Stap 3) wordt vermeld dat gegevens via AFAS (OutSite) opgehaald moeten worden.

In PvE 5.2 geeft u vervolgens aan dat software / applicatie van Opdrachtnemer gekoppeld of geschikt dient te zijn als onderdeel van of als systeem naast de AFAS-omgeving van de Hanze.

Inschrijver kan de gegevensuitwisseling en alle bijbehorende processen digitaliseren, wanneer dit conform de SETU XML-standaard geschiedt. Deze HR-XML standaard is gebruikelijk voor de gegevensuitwisseling bij de inhuur van flexibele arbeidskrachten. Op deze manier kan er een koppeling plaatsvinden tussen twee systemen zonder de tussenkomst van een (betaalde) tussenpartij.

Kunt u bevestigen dat de geëiste koppeling met de AFAS-omgeving van de Hanze conform de SETU standaard is?

Graag uw toelichting.

Antwoord:

Een koppeling tussen het systeem van opdrachtnemer en AFAS is geen eis, maar wel een wens van de Hanze voor de toekomst. AFAS is niet het planningssysteem van de Hanze. Voor de planning van surveillanten maakt de Hanze gebruik van TimeEdit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Programma van Eisen - 5.7

Vraag:

5.7

Een factuurfrequentie van eens per periode leidt tot gemiddeld 14 dagen langere voorfinanciering door inschrijvers van loonkosten (bovenop de 30 dagen betalingstermijn), hetgeen extra rentekosten veroorzaakt.

Bent u bereid om wekelijkse facturatie toe te staan om de voorfinancierings- en administratielast te beperken?

Antwoord:

Ja, de Hanze is bereid eis 5.7 van het Programma van Eisen aan te passen, zodat wekelijks gefactureerd kan worden. Voorwaarde is dat de facturen in het financiële systeem van de Hanze

(AFAS) kunnen worden ingelezen en geautomatiseerd kunnen worden verwerkt. Opdrachtnemer hanteert hiervoor de SETU HR-XML-standaard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Programma van Eisen - 4.7

Vraag:

U noemt hier de formule voor de berekening van de overname fee. Klopt het dat u hier bedoelt: 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x 10% van het bedrijfstarief (exclusief btw)? Een percentage van de nominale marge is ongebruikelijk in een berekening van de overnamefee.

Antwoord:

Nee. De overnamefee wordt niet berekend over het bedrijfstarief, maar over de bureaumarge. De Hanze past de berekening in eis 4.7 van het Programma van Eisen aan. De overnamefee wordt als volgt berekend: (1.040 uur minus het aantal reeds gewerkte uren) x 20% van de bureaumarge per uur (exclusief btw). Zie ook het antwoord op vraag 114.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Prijzenblad surveillanten en prijzenblad regulier

Vraag:

In de aanbestedingsstukken / het prijzenblad wordt de pensioencompensatie benoemd, maar is niet expliciet gedefinieerd met welke factor deze compensatie straks in de praktijk mag worden

doorberekend op de factuur.

Om een periodieke of jaarlijkse pensioenlast/compensatie accuraat en kostendekkend door te vertalen naar een facturabel uurtarief, is het hanteren van de N-uren factor (normuren) de geldende standaard binnen de branche. Hiermee wordt voorkomen dat er door een afwijkend aantal werkbare uren te veel of te weinig compensatie wordt gefactureerd.

Kunt u bevestigen dat de pensioencompensatie per gefactureerd uur berekend en gefactureerd mag worden op basis van de marktconforme N-uren factor?

Antwoord:

Nee, dat kan de Hanze niet bevestigen. De pensioencompensatie mag ook niet apart worden gefactureerd. Er is voor gekozen om deze op te nemen in de kostprijsfactor zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - G4. Prijs

Vraag:

Om te zorgen dat alle inschrijvers over dezelfde informatie beschikken, verzoeken wij u ons te informeren:

1. Hoeveel uitzendkrachten zijn momenteel in fase A werkzaam?
2. Hoeveel uitzendkrachten zijn momenteel in fase B werkzaam?
3. Hoeveel uitzendkrachten zijn momenteel in fase C werkzaam?

En kunt u daarbij het onderscheid aangeven tussen AOW gerechtigd en niet-AOW gerechtigd?

Indien u zelf niet over deze gegevens beschikt, is uw huidige samenwerkingspartner in staat dit bij u aan te leveren.

Antwoord:

"De huidige populatie (peildatum oktober 2026) is als volgt over de fasen verdeeld:

- Surveillanten AOW-gerechtigd: 21 in fase A, 16 in fase B en 9 in fase C (totaal 46).
- Surveillanten niet-AOW-gerechtigd: 6 in fase A, 4 in fase B en 3 in fase C (totaal 13).
- Regulier onderwijsondersteunend personeel t/m schaal 9: 19 in fase A, 3 in fase B en 1 in fase C (totaal 23).

Deze gegevens zijn aangeleverd door de huidige leverancier."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Programma van Eisen - 5.6

Vraag:

5.6

Het moeten opleveren van UBL bestanden vereist maatwerk in het facturatieproces. Gaat u akkoord met e-facturatie op basis van de binnen de uitzendbranche gebruikelijke SETU HR-XML standaard?

Antwoord:

Ja, de Hanze gaat akkoord met e-facturatie op basis van de SETU HR-XML-standaard, mits de facturen in het financiële systeem van de Hanze (AFAS) kunnen worden ingelezen en geautomatiseerd kunnen worden verwerkt. De Hanze past eis 5.6 van het Programma van Eisen hierop aan. Zie ook het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Programma van Eisen - 5.18

Vraag:

5.18

U spreekt over steekproefsgewijze audits.

Wij zijn onderdeel van een beursgenoteerde onderneming en besteden veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijv. in de vorm van periodieke audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor. U kunt in goed

overleg inzage krijgen in deze rapportages. In de (interne) auditwereld is dit een gangbare praktijk. Daarnaast zijn wij onderhevig aan stringente governance en wet- en regelgeving (o.a. wet op privacy).

Wij verzoeken u daarom deze clausule te verwijderen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

"De Hanze gaat hier niet mee akkoord. De Hanze behoudt zich het recht voor om uitsluitend bij gereede twijfel de kwaliteit, naleving van contractvoorwaarden en juistheid van facturen te laten controleren door zichzelf of een externe auditor. Opdrachtnemer verleent hiertoe volledige medewerking en toegang tot relevante dossiers en systemen.

Kosten voor de auditor zijn voor de Hanze. De inzet van Opdrachtnemer wordt geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Concept raamovereenkomst - 4.7

Vraag:

In artikel 4.7 wordt betaling op een G-rekening geëist. Er geldt voor inleners van uitzendbureaus die voldoen aan de NEN-4400 norm en die zijn geregistreerd in het SNA-register, een vrijwaringsregeling voor de inlenersaansprakelijkheid.

In Nederland actief zijnde beursgenoteerde uitzendbureaus kunnen als alternatief voor het storten op de G-rekening zekerheid stellen voor de betaling van omzetbelasting en de loonheffingen. De Belastingdienst geeft aan uitzendbureaus die de vereiste zekerheid hebben gesteld jaarlijks een verklaring af.

Inschrijver voldoet aan beide criteria en is in het bezit van een dergelijke verklaring. Op verzoek kunnen wij documentatie overleggen. Bent u akkoord met dit alternatief voor het gebruik van de G-rekening?

Antwoord:

"De Hanze is akkoord met dit alternatief voor de G-rekening. Conform de Leidraad Invordering van de Belastingdienst is voor beursgenoteerde ondernemingen een andere vorm van vrijwaring mogelijk dan storting op de G-rekening. De Hanze hanteert daarbij de volgende voorwaarden:

- De partij die uitzendkrachten ter beschikking stelt aan de Hanze, beschikt over een geldige NEN 4400-1- of NEN 4400-2-certificering. De Hanze controleert dit periodiek via het SNA-register.
- Deze partij beschikt over een beschikking van de Belastingdienst waarin het alternatief voor het storten op de G-rekening is goedgekeurd. De Hanze bewaart een kopie van deze beschikking in haar administratie.

- Opdrachtnemer toont bij het aanleveren van de beschikking aan dat de partij die uitzendkrachten ter beschikking stelt aan de Hanze onder deze beschikking valt, bijvoorbeeld met een toelichting op de concernstructuur waaruit blijkt welke juridische entiteiten onder de beschikking vallen.

Zolang Opdrachtnemer aan deze voorwaarden voldoet, betaalt de Hanze niet op de G-rekening. De Hanze past artikel 4.7 van de Raamovereenkomst hierop aan."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - 4. Gunningscriteria

Vraag:

is het gebruik van een voorblad toegestaan, dat niet meetelt in de aangegeven maximale A4?

Antwoord:

Nee, een voorblad is niet toegestaan. Door geen voorblad toe te staan, zijn alle inschrijvingen eenduidig van opzet en worden alle inschrijvers gelijk behandeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
24

Onderwerp:

PvE eis 5.18

Vraag:

In artikel 5.18 geeft u aan dat u bij opdrachtnemer een accountantsscontrole moet kunnen uitvoeren wanneer er een gerede twijfel bestaat over de juistheid van factureren. Opdrachtnemer

gaat in principe niet akkoord met een audit clause omdat zij beursgenoteerd is en daarmee onderhevig aan strenge wet- en regelgeving, zoals de wet op privacy. Bovendien beschikt onze organisatie over een eigen accountantssafdeling, die objectief en onafhankelijk interne audits verricht. U kunt eventueel inzage krijgen in de rapporten die door hen worden opgesteld. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, daar gaat de Hanze niet mee akkoord. Omdat de Hanze geen inzicht heeft in het kwaliteitsbeleid van iedere potentiële inschrijver, wil de Hanze de mogelijkheid behouden om controles of audits uit te voeren zoals bepaald in eis 5.18 van het Programma van Eisen. Daarnaast blijft artikel 16.3 van de ARVODI-2025 van toepassing, op grond waarvan de Hanze de juistheid en volledigheid van een factuur kan laten controleren door een door de Hanze aan te wijzen accountant. Deze controle is vertrouwelijk en gaat niet verder dan nodig is voor het controleren van de factuur. De Hanze is wel bereid om met de winnende inschrijver afspraken te maken over de wijze waarop eis 5.18 wordt toegepast. Daarbij kunnen ook de rapporten van de interne auditafdeling van opdrachtnemer worden betrokken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
25

Onderwerp:

PvE eis 5.7

Vraag:

In artikel 5.7 staat dat er per periode van vier weken gefactureerd dient te worden. Onze standaard is wekelijkse facturatie. Bent u bereid artikel 5.7 aan te passen zodat wekelijks gefactureerd kan worden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Ref.nr.
26

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

PvE eis 5.6

Vraag:

In artikel 5.6 vermeldt u dat de factuur voorzien moet zijn van het juiste inkoopordernummer. Omdat onze factuur automatisch door onze systemen wordt gegenereerd, is het noodzakelijk dat het inkoopordernummer vóór aanvang van de opdracht aan ons verstrekt is. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, dat kan de Hanze bevestigen. Opdrachtnemer ontvangt vóór aanvang van de opdracht van de inhurende manager van de Hanze de gegevens die nodig zijn voor de factuur. Dit proces verloopt bij voorkeur via AFAS. Zie ook het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
27

Onderwerp:

PvE eis 4.3

Vraag:

In artikel 4.3 staat dat de eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen pas eind 2027 is. Is Inlener bereid om jaarlijkse indexering van de tarieven per 1 januari toe te staan conform de geldende CBS/CAO-indexcijfers?

Antwoord:

De indexering is geen automatisme. Zoals beschreven in paragraaf 4.3 kan inschrijver hierom verzoeken, waarna de betreffende index wordt gebruikt. Voor 2027 is indexering niet van toepassing en geldt de marge die inschrijver bij inschrijving aanbiedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PvE eis 2.4

Vraag:

Opdrachtnemer kan op geautomatiseerde wijze vacatures uitwisselen op basis van XML berichten. Deze volgen de SETU-standaarden, zoals gebruikelijk is in de uitzendbranche. Sluit dit aan op de wens van de opdrachtgever en kunt u werken met dit format?

Antwoord:

Vacatureteksten en functieprofielen worden op dit moment via AFAS of per e-mail aangeleverd. Indien geautomatiseerde uitwisseling van vacatures via XML-berichten in de toekomst wenselijk is, onderzoekt de Hanze welke technische mogelijkheden het ATS-systeem Empty hiervoor biedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Concept raakvk 4.7

Vraag:

In artikel 4.7 van de Concept Raamovereenkomst is voorgeschreven dat opdrachtnemer dient te beschikken over een G-rekening. Er geldt een wettelijke vrijwaringsregeling voor inlenersaansprakelijkheid bij uitzendondernemingen die voldoen aan NEN 4400, ingeschreven staan in het SNA-register en (als beursgenoteerde onderneming) de vereiste zekerheid hebben gesteld bij de Belastingdienst (waarvoor de Belastingdienst jaarlijks een officiële verklaring afgeeft). Is de Hanze bereid om artikel 4.7 zo aan te passen dat het overleggen van deze officiële verklaring van de Belastingdienst (zekerheidsstelling) wordt geaccepteerd als gelijkwaardig alternatief voor de verplichting tot het aanhouden van/storten op een G-rekening?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 22.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

30

Onderwerp:

PvE eis 5.18

Vraag:

"In PvE eis 5.18 is opgenomen dat de Hanze te allen tijde gerechtigd is de uitvoering van de Overeenkomst te controleren (via steekproefsgewijze controles of audits op contractafspraken, wet- en regelgeving en de juistheid van facturatie). Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming besteden wij veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijvoorbeeld in de vorm van periodieke audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor.

1. Wij verzoeken u dan ook dit artikel (PvE 5.18) buiten toepassing te verklaren; bent u hiertoe bereid?
2. Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?"

Antwoord:

Omdat de Hanze geen inzicht heeft in het kwaliteitsbeleid van iedere potentiële inschrijver, wil de Hanze de mogelijkheid behouden om controles of audits uit te voeren zoals bepaald in eis 5.18 van het Programma van Eisen. De Hanze is wel bereid om met de winnende inschrijver afspraken te maken over de wijze waarop eis 5.18 wordt toegepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 6 - Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het uitvoeren van diensten 2025 (ARVODI-2025) 19.3 sub D

Vraag:

In artikel 7.2 van de Concept Raamovereenkomst wordt verwezen naar de uitzonderingen op de aansprakelijkheidslimiet uit artikel 19.3 van de ARVODI-2025. Sub d van dat artikel sluit de aansprakelijkheidsbeperking uit bij schendingen van privacywetgeving en handelen in strijd met instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer wijst er allereerst op dat Partijen bij het ter beschikking stellen van uitzendkrachten handelen als twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken (en dus niet in een verwerker-verwerkingsverantwoordelijke verhouding). Partijen komen aan de feitelijke toepasselijkheid van artikel 19.3 sub d ARVODI-2025 in deze dienstverlening dus niet toe. Echter, indien de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst zou wijzigen en er onverhoopt toch sprake zou zijn van een verwerkersrol, verzoekt Opdrachtnemer u nu reeds voor alsdan om artikel 19.3 sub d ARVODI-2025 aan te passen. Een onbegrensde aansprakelijkheid voor privacy-inbreuken en het direct overnemen van bestuursrechtelijke boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens vormt een onbeheersbaar en onverzekerbaar risico, hetgeen strijdt met de verplichte evenredige risicoallocatie uit Voorschrift 3.9 van de Gids Proportionaliteit. Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat Partijen als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken handelen en, voor zover er op enig moment wél sprake zou zijn van een verwerkersrol, te bepalen dat aansprakelijkheid voor AVG-schendingen valt onder de algemene contractuele aansprakelijkheidslimiet van artikel 7.2 van de Raamovereenkomst (€ 1.250.000,- per gebeurtenis / € 2.500.000,- per kalenderjaar)? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. De Hanze is het met inschrijver eens dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer zich tot elkaar verhouden als twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. Onderdeel d van artikel 19.3 ARVODI-2025 speelt tussen partijen daarom geen rol. De Hanze acht het uitgesloten dat deze verhouding onder de huidige Raamovereenkomst verandert in die van verwerkingsverantwoordelijke en verwerker. Het risico van een administratieve boete dat op Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke rust, kan de Hanze niet wegnemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Concept raamovk 7.1

Vraag:

"Hier wordt een boete gesteld op de overtreding van de verplichtingen die zijn vastgelegd in artikel 11 ARVODI-2025. Deze boetebepaling is vastgesteld op €5.000,- per overtreding, maar wordt verder niet gemaximeerd. Het is voor Inschrijver als beursgenoteerde onderneming en op grond van de Corporate Governance Code in het kader van risicobeheersing niet toegestaan om ongelimiteerde boetebepalingen te accepteren.

Vraag: Kunt u instemmen met het maximeren van te verbeuren boetes tot een totaal van €25.000,-

per jaar?"

Antwoord:

De Hanze past artikel 7.1 van de Raamovereenkomst aan: het totale boetebedrag wordt gemaximeerd tot € 30.000 per contractjaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Concept raamovk 7.1

Vraag:

Artikel 7.1 stelt een contractuele boete van € 5.000,- op schending van geheimhouding door ook Uitzendkrachten. Aangezien Uitzendkrachten werkzaamheden verrichten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer geen boete-aansprakelijkheid aanvaarden voor gedragingen van Uitzendkrachten. Is de aanbestedende dienst bereid artikel 7.1 aan te passen, zodanig dat de boetebepaling uitsluitend van toepassing is op toerekenbare schendingen door het eigen Personeel van Opdrachtnemer (niet zijnde Uitzendkrachten)? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

Dit is akkoord. De Hanze past artikel 7.1 van de Raamovereenkomst zo aan dat de boetebepaling uitsluitend van toepassing is op toerekenbare schendingen door het eigen Personeel van Opdrachtnemer (niet zijnde Uitzendkrachten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Concept raamovk 4.8

Vraag:

"In artikel 4.8 van de Concept Raamovereenkomst wordt gesteld dat Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaart voor 'alle aanspraken van derden, waaronder de Belastingdienst en uitvoeringsinstellingen...' en dat de aansprakelijkheidslimiet van artikel 7.2 op deze vrijwaring niet van toepassing is. Opdrachtnemer wijst erop dat deze formulering onnodig breed is en voorbijgaat aan het vereiste van toerekenbaarheid (artikel 6:74 BW) en de wettelijke verplichtingen van de Opdrachtgever. Een onvoorwaardelijke, ongecapte vrijwaring voor 'alle aanspraken van derden' stelt Opdrachtnemer immers ook aansprakelijk voor naheffingen en boetes die het gevolg zijn van handelen of nalaten van de Opdrachtgever zelf (zoals het verstrekken van onjuiste of onvolledige inlenersbeloningsgegevens ex artikel 12a Waadi). Dit leidt tot een onevenredige risicoverdeling die strijdt met Voorschrift 3.9 van de Gids Proportionaliteit. Is de aanbestedende dienst bereid artikel 4.8 zodanig aan te passen dat:

- a) de vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op aanspraken van bevoegde fiscale instanties en uitvoeringsinstellingen (Belastingdienst en UWV) inzake verschuldigde loonheffingen en omzetbelasting;
- b) de vrijwaring uitsluitend geldt voor zover de naheffingen, boetes, rente en kosten het rechtstreeks gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer;
- en
- c) expliciet wordt bepaald dat Opdrachtgever Opdrachtnemer vrijwaart voor naheffingen, boetes en kosten die het gevolg zijn van door Opdrachtgever onjuist, onvolledig of te laat verstrekte inlenersbeloningsgegevens? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering."

Antwoord:

De Hanze past artikel 4.8 van de Raamovereenkomst aan, zodat de vrijwaring uitsluitend geldt voor zover de aanspraak, naheffing, boete, rente of kosten het rechtstreeks gevolg zijn van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming. Voor naheffingen, boetes en kosten die het gevolg zijn van door de Hanze onjuist, onvolledig of niet tijdig verstrekte informatie, waaronder inlenersbeloningsgegevens, geldt de vrijwaring daarmee niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Concept raamovk algemeen

Vraag:

In Bijlage 2 heeft de aanbestedende dienst een concept raamovereenkomst toegevoegd op basis van de algemene ARVODI-2025. Deze algemene voorwaarden en modelovereenkomst zijn geschreven voor resultaatgerichte diensten en sluiten juridisch niet aan bij het ter beschikking

stellen van uitzendkrachten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever (artikel 7:690 BW). Speciaal voor de inhuur van flexibele arbeidskrachten heeft de Rijksoverheid in samenwerking met de ABU en NBBU een specifieke raamovereenkomst ontwikkeld ('Raamovereenkomst ARVODI inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst'), waarin de juridische voorwaarden (zoals de zorgplicht ex artikel 7:658 lid 4 BW, de aansprakelijkheid ex artikel 6:170 BW en de inlenersverplichtingen) goed aansluiten bij de uitzendpraktijk. Is de aanbestedende dienst bereid de huidige concept raamovereenkomst (Bijlage 2) te vervangen door het speciaal voor uitzenddienstverlening ontwikkelde ARVODI-model voor flexibele arbeidskrachten? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

De Hanze heeft de door inschrijver genoemde ARVODI-raamovereenkomst niet aangetroffen onder de ARVODI-varianten. Er zijn geen aanwijzingen dat de Raamovereenkomst niet passend is voor het type opdracht dat wordt aanbesteed. Het juridisch kader nu nog ingrijpend wijzigen zou betekenen dat de opdracht opnieuw moet worden gepubliceerd. Dat acht de Hanze niet verantwoord. De Hanze handhaaft daarom de huidige Raamovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
36

Onderwerp:

PvE eis 3.2

Vraag:

In PvE eis 3.2 wordt een garantie geëist voor een opkomst- en voorzieningsgraad van 99%. Aangezien het ter beschikking stellen van personeel afhankelijk is van arbeidsmarktomstandigheden en de bereidheid van kandidaten, betreft dit een inspanningsverplichting. Is de aanbestedende dienst bereid de formulering "garandeert" te wijzigen in "spant zich maximaal in voor het realiseren van een streefwaarde van 99% opkomst- en voorzieningsgraad"? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

Nee, de Hanze is daartoe niet bereid. Tijdens de marktverkenning is bij verschillende marktpartijen getoetst of een opkomst- en voorzieningsgraad van 99% haalbaar is. Deze marktpartijen gaven aan dat dit het geval is. Eis 3.2 van het Programma van Eisen blijft daarom ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

37

Onderwerp:

PvE 1.2

Vraag:

In Bijlage 1 (Programma van Eisen), eis 1.2 wordt gesteld dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd moet voldoen aan diverse wet- en regelgeving, waaronder de Waadi, Wav, WAB, AVG en Wtta. Veel van deze wet- en regelgeving legt echter ook uitdrukkelijke, niet-overdraagbare verplichtingen op aan de Opdrachtgever in de rol van inlener (zoals de Wav-poortcontrole en de informatieplicht inlenersbeloning ex artikel 12a Waadi). In Bijlage 1 (Programma van Eisen), eis 1.2 wordt gesteld dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd moet voldoen aan diverse wet- en regelgeving, waaronder de Waadi, Wav, WAB, AVG en Wtta. Veel van deze wet- en regelgeving legt echter ook uitdrukkelijke, niet-overdraagbare verplichtingen op aan de Opdrachtgever in de rol van inlener (zoals de Wav-poortcontrole en de informatieplicht inlenersbeloning ex artikel 12a Waadi). Is de aanbestedende dienst bereid om ter waarborging van een juiste wettelijke risicoverdeling (conform Voorschrift 3.9 van de Gids Proportionaliteit) en het verankeren van de eigen inlenersverplichtingen, eis 1.2 als volgt aan te vullen: 'Partijen onderkennen dat genoemde wet- en regelgeving specifieke en niet-overdraagbare verplichtingen oplegt aan zowel Opdrachtnemer (uitlener) als Opdrachtgever (inlener). Opdrachtgever conformeert zich uitdrukkelijk aan de voor haar geldende wettelijke verplichtingen als inlener en zal Opdrachtnemer proactief, tijdig en volledig voorzien van alle vereiste informatie en medewerking.'? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.

Antwoord:

Het Programma van Eisen bevat naar zijn aard eisen waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. De Hanze onderkent dat de wet- en regelgeving voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten ook specifieke, niet-overdraagbare verplichtingen oplegt aan de Hanze als inlener. De Hanze houdt zich aan de wettelijke verplichtingen die voor haar als inlener gelden en voorziet Opdrachtnemer proactief, tijdig en volledig van alle benodigde informatie en medewerking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.**Onderwerp:**

38

Aanbestedingsdocument 5.4.1

Vraag:

"Naar aanleiding van paragraaf 5.4.1 ten aanzien van het toelichtend gesprek:

1. Ontvangen inschrijvers de specifieke verificatievragen of aandachtspunten voorafgaand aan het gesprek (bijvoorbeeld bij de uitnodiging)?
2. Kunt u toelichten op welke wijze het gelijke speelveld en een gelijke behandeling worden geborgd wanneer per inschrijver afwijkende, klantspecifieke vragen worden gesteld?"

Antwoord:

"1. Nee, deze worden niet voorafgaand verzonden.

2. De gestelde vragen zijn voor iedere partij uitsluitend gericht op verduidelijking of bevestiging van de door henzelf ingediende schriftelijke inschrijving. Aangezien elke inschrijving uniek is, zijn de verduidelijkingsvragen per definitie afwijkend. Zie ook antwoord vraag 91."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 5.4

Vraag:

"Naar aanleiding van paragraaf 5.4.2 ten aanzien van de deelnemers aan het toelichtend gesprek:

1. Begrijpt inschrijver het goed dat het aanleveren van de namen en functies van de maximaal drie deelnemers pas op verzoek hoeft te geschieden ná de schriftelijke beoordeling en uitnodiging voor het gesprek?
2. Op welke wijze en binnen welke termijn na de uitnodiging dient de inschrijver deze gegevens aan te leveren (bijvoorbeeld via de berichtenmodule op TenderNed)?"

Antwoord:

"1. Ja, dat is juist.

2. Zie het antwoord op vraag 108."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

In het prijzenblad zien wij dat de component 'Transitievergoeding' onder tab "II" wordt berekend over een grondslag inclusief eindejaarsuitkering, maar zónder vakantiegeld. Aangezien de wettelijke berekeningsgrondslag voor de transitievergoeding inclusief vakantiebijslag is (zoals bij de overige werkgeverslasten en andere fases wel correct is toegepast), gaan wij uit van een formulefout. Kunt u beide prijzenbladen aanpassen zodat de grondslag voor de transitievergoeding het vakantiegeld correct meeneemt?

Antwoord:

Dit betreft inderdaad een formulefout die alleen voorkomt in tabblad II. Hij zal worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In het prijsmodel is bij de toeslaguren geen reservering opgenomen voor kort verzuim en bijzonder verlof. Dit impliceert dat bij kort verzuim en bijzonder verlof de toeslag niet wordt doorbetaald. Dit is echter niet in lijn met de CAO HBO:

1. Recht op behoud van inkomen: In artikel J-9 lid 1 van de CAO HBO is vastgelegd dat de werkgever kort buitengewoon verlof verleent 'met behoud van inkomen'. Dit recht op behoud van inkomen geldt eveneens tijdens het eerste ziektejaar.

2. Definitie van inkomen: Artikel A-1 (Begripsbepalingen) definieert inkomen uitdrukkelijk als de som van salaris, vakantie-uitkering, structurele eindejaarsuitkering én toelagen. De toelage voor arbeid op ongebruikelijke werktijden / onregelmatige dienst (artikel H-8) valt onder deze vaste cao-toelagen. Gebruikelijke en ingeroosterde toelagen dienen bij verlof en ziekte dus te worden doorbetaald. Is de Hanze bereid om de reservering voor kort verzuim (en bijzonder verlof)

eveneens van toepassing te verklaren op de toeslaguren, zodat het prijsmodel volledig in lijn is met de doorbetalingsverplichting op grond van de CAO HBO?"

Antwoord:

Ja. De Hanze past het prijzenblad hierop aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In het prijsmodel zijn de reserveringen voor ziektedagen en leegloop (als gevolg van de WAB) opgenomen onder het kopje 'contractverplichtingen'. Echter, over de uren waarin een medewerker ziek is of leegloop heeft, bouwt de medewerker eveneens vakantiedagen, vakantiebijslag en de eindejaarsuitkering op (in lijn met de reservering voor kort verzuim).

1. Is de Hanze bereid om de reserveringen voor ziektedagen en leegloop op te nemen onder de reserveringen (bij vakantiedagen, feestdagen, etc.), zodat de wettelijke en cao-matige opbouw over deze uren correct in de kostprijsberekening wordt meegenomen?

2. Zo nee, op welke wijze dienen inschrijvers de afdrachten/opbouw (vakantiedagen, vakantiegeld en eindejaarsuitkering) over ziekte- en leeglooppuren dan afdekkend te verwerken in het prijsmodel?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

In het prijsmodel is een vast percentage van 1,02% opgenomen voor scholing en duurzame inzetbaarheid. Om de verplichte gelijkwaardige beloning op grond van de ABU/NBBU-cao te borgen, dient te worden aangesloten bij de regelingen uit de CAO HBO. Artikel O-1 lid 2 van de CAO HBO schrijft voor dat 3% van de loonsom dient te worden besteed aan professionalisering (exclusief tijdsvrijstelling/opleidingsuren). Met een vast reserveringspercentage van 1,02% biedt het prijsmodel onvoldoende dekking om een daadwerkelijk gelijkwaardig pakket aan te bieden. Is de Hanze bereid om de reservering/premie voor scholing en duurzame inzetbaarheid in het prijsmodel vrij invulbaar te maken, zodat inschrijvers hun eigen (aantoonbaar gelijkwaardige) pakket en bijbehorende kosten dekkend kunnen opnemen?

Antwoord:

1. Nee, de Hanze past het aantal vakantiedagen in de prijsmodellen niet aan. Het prijsmodel gaat uit van een 36-urige werkweek met een gemiddelde werkdag van 7,2 uur. Een verlofopbouw van 219 uur per jaar komt daarmee neer op 30,42 vakantiedagen.

2. De Hanze rekent niet met een afwijkende verlofregeling. Bij een 40-urige werkweek werkt de medewerker gemiddeld 4 uur per week extra. Deze uren worden opgebouwd als Tijd voor Tijd (circa 209 uur per jaar), bovenop de standaard verlofopbouw van 219 uur. Een extra procentuele opbouw is daarom niet nodig. Het is aan Opdrachtnemer om, al dan niet in overleg met de Uitzendkracht, te kiezen tussen het opbouwen van Tijd voor Tijd met doorbetaling van 36 uur loon, of het direct uitbetalen van 40 uur, waarbij de Tijd voor Tijd-uren direct worden uitbetaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
44

Onderwerp:

PvE eis 5.16

Vraag:

In het Programma van Eisen (paragraaf 4.4, bullet 'Bij uitbreiding van de beloningselementen') en paragraaf 5.16 is bepaald dat bruto-vergoedingen aan de Hanze kunnen worden doorbelast via een separate bruto-factor/kostprijsfactor. Kunt u bevestigen dat dit ook van toepassing is op (bruto) vergoedingen zoals een BHV-toelage, thuiswerkvergoeding, toeslag ter opbouw van de minimale vakantiebijslag en eventuele eenmalige bruto-uitkeringen (zoals de uitkering in december 2025), en dat deze doorbelast mogen worden tegen de van toepassing zijnde specifieke kostprijsfactor (of de kostprijsfactor voor overwerk/bruto-vergoedingen)?

Antwoord:

De factor voor een bruto vergoeding is inderdaad van toepassing, voor zover het bruto vergoedingen betreft. Netto vergoedingen dienen één op één en zonder marge te worden gefactureerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"Begrijpt inschrijver het goed dat de hoogte van de uit te keren pensioencompensatie zelf door de inschrijver kan worden bepaald op basis van de door hem gehanteerde methodiek (conform de ABU/NBBU-cao)?

Zo nee, en dient de door de Hanze voorgeschreven hoogte te worden gehanteerd: kunt u dan bevestigen dat het uurloon op regel 62 het daadwerkelijke uurloon betreft in plaats van het verwachte uurloon?"

Antwoord:

De hoogte van de pensioencompensatie is toegelicht op het tabblad Pensioen & ZW-A. Hiervoor is de methode uit artikel 46 lid 1 van de cao voor Uitzendkrachten gebruikt. Op die manier dient inschrijver ook de werknemers te compenseren. Uit de vraag meent de Hanze af te leiden dat inschrijver de compensatie op basis van het werkelijke uurloon apart zou willen factureren. Als dat de impliciete vraag is, dan is het antwoord dat dat niet is toegestaan. De factor is inclusief de pensioencompensatie berekend op basis van het gemiddelde loon op regel 62. Een ander feitelijk uurloon leidt dus niet tot een andere factor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In de instructie wordt voorgeschreven om artikel 46 lid 1 van de CAO voor Uitzendkrachten toe te passen voor het uitbetalen van de pensioencompensatie aan de uitzendkracht. Artikel 46 lid 2 van de ABU/NBBU-cao geeft de uitzendonderneming echter uitdrukkelijk de keuzevrijheid om te opteren voor de alternatieve berekeningsmethodiek (lid 2).

Is de Hanze bereid om de verplichte voorschrijving van de methodiek conform artikel 46 lid 1 te laten vervallen, zodat inschrijvers conform de cao-bepalingen de vrijheid behouden om de eigen gehanteerde methodiek (lid 1 of lid 2) toe te passen?"

Antwoord:

Er is voor deze uitvoeringseis gekozen, omdat slechts een beperkt aantal uitleners de pensioencompensatie volgens artikel 46 lid 2 kan verwerken en de Hanze alle inschrijvers een gelijk speelveld wil bieden. Methode 1 is wel altijd mogelijk en minstens net zo gunstig voor de werknemer. Met deze insteek wordt verborgen marge voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

In het prijsmodel wordt bij de pensioenregeling een 'werkgeversdeel OPO' genoemd. Is dit een verschrijving en wordt hier het werkgeversdeel AOP (Ouderdoms- en Nabestaandenpensioen) bedoeld? Zo nee, kunt u verduidelijken waar de afkorting OPO voor staat?

Antwoord:

Ja, hier wordt inderdaad het werkgeversdeel AOP bedoeld. Het model zal worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
48**Onderwerp:**

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In het prijsmodel zijn de feestdagen opgenomen in de reservering van de kostprijs. Volgens artikel J-1 lid 3 van de CAO HBO geldt echter dat wanneer een feestdag niet in het weekend valt, deze dag door de werknemer wordt gecompenseerd (door het opnemen van verlof). Het doorbetalen van feestdagen als afzonderlijke reserveringscomponent vormt dus geen verplichting op grond van de CAO HBO.

1. Is de Hanze bereid om het prijsmodel hierop aan te passen en de feestdagenreservering te schrappen/aan te passen?
2. Zo nee, kunt u bevestigen dat de inlener (Hanze) hierin ten gunste van de uitzendkracht afwijkt van de CAO HBO, en dat deze feestdagen derhalve verplicht doorbetaald dienen te worden?"

Antwoord:

Voor regulier onderwijsondersteunend personeel geldt dat zij in de regel niet kunnen werken op een feestdag, omdat de Hanze dan gesloten is. Er geldt dan, binnen de randvoorwaarden van de cao voor Uitzendkrachten, een doorbetalingsplicht. Om de kosten hiervan te dekken, is een reservering feestdagen opgenomen in het model. Als er op een feestdag wordt gewerkt, ontvangt een werknemer van de Hanze naast het reguliere salaris een compensatiedag. In uitzendterminologie en uitgedrukt in geld is dat een toeslag van 100% bovenop het 100%-uurloon. Er is op dit punt dus geen sprake van een afwijking van de cao.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
49**Onderwerp:**

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In de prijsmodellen is uitgegaan van 8 feestdagen, terwijl de CAO HBO (Artikel A-1:

Begripsbepaling, Niet-werkdagen) 9 feestdagen beschrijft.

1. Is de Hanze bereid om het aantal feestdagen in de prijsmodellen (Formulier C1 en C2) aan te passen van 8 naar 9 feestdagen?
2. Zo nee, kunt u toelichten op welke gronden wordt afgeweken van het in de CAO HBO vastgelegde aantal van 9 feestdagen?"

Antwoord:

Nee, daartoe is de Hanze niet bereid. In 2026 valt Tweede Kerstdag in het weekend en telt daarom niet mee als feestdag. In 2027 valt nog een feestdag in het weekend, waardoor het aantal feestdagen voor de reservering feestdagen daalt naar 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In het prijsmodel is uitgegaan van 30,42 vakantiedagen. Op grond van de CAO HBO (artikel J-4) bedraagt het vakantieverlof bij een 36-urige werkweek echter 219 uur per jaar. Uitgaande van een standaardwerkdag van 8 uur (artikel A-1) komt dit neer op 27,375 vakantiedagen.

1. Is de Hanze bereid om het aantal vakantiedagen in de prijsmodellen (Formulier C1 en C2) aan te passen naar 27,375 dagen?
2. Zo nee, kunt u bevestigen dat de inlener met een afwijkende verlofopbouw/-regeling rekent, en zo ja, welke regeling betreft dit exact?"

Antwoord:

"1. Nee, de Hanze past het aantal vakantiedagen in de prijsmodellen niet aan. Het prijsmodel gaat uit van een 36-urige werkweek met een gemiddelde werkdag van 7,2 uur. Een verlofopbouw van 219 uur per jaar komt daarmee neer op 30,42 vakantiedagen.

2. De Hanze rekent niet met een afwijkende verlofregeling. Bij een 40-urige werkweek werkt de medewerker gemiddeld 4 uur per week extra. Deze uren worden opgebouwd als Tijd voor Tijd (circa 209 uur per jaar), bovenop de standaard verlofopbouw van 219 uur. Een extra procentuele opbouw is daarom niet nodig. Het is aan Opdrachtnemer om, al dan niet in overleg met de Uitzendkracht, te kiezen tussen het opbouwen van Tijd voor Tijd met doorbetaling van 36 uur loon, of het direct uitbetalen van 40 uur, waarbij de Tijd voor Tijd-uren direct worden uitbetaald."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
51**Onderwerp:**

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In het Programma van Eisen (paragraaf 4.4) is bepaald dat de premie voor Eigenrisicodragers (ZW-flex) jaarlijks mag worden aangepast, maar nooit hoger mag liggen dan de maximale UWV-premie voor sector 52. Deze eis stelt Eigenrisicodragers bloot aan een eenzijdig financieel risico op grond van de Gids Proportionaliteit en verstoort het gelijke speelveld:

1. Disproportioneel risico: De premieontwikkeling van Eigenrisicodragers staat los van de UWV premie ontwikkeling. Bij een daling van de UWV-premie dwingt deze eis inschrijvers mee te zakken, terwijl hun werkelijke kostenstijging dit niet toelaat. Omgekeerd stijgt de ERD-premie niet mee als de UWV-premie stijgt.
2. Ongelijk speelveld: Niet-eigenrisicodragers rekenen de werkelijke UWV-premie 1-op-1 door, terwijl Eigenrisicodragers in jaren met een hoge UWV-premie gebonden blijven aan hun eigen plafond.

Is de Hanze, gelet op de Gids Proportionaliteit en het waarborgen van een gelijk speelveld, bereid om het gestelde maximum (het UWV-plafond voor sector 52) voor Eigenrisicodragers te laten vervallen?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.**Onderwerp:**

52

Prijzenblad C1 en C2 tabblad variabelen

Vraag:

"In de prijsmodellen (Formulier C1 en C2) wordt de 'Aanvulling Ziektewet' automatisch berekend op basis van de ingevulde Ziektewetpremie. Deze berekening is echter niet representatief voor inschrijvers die eigenrisicodragers (ERD) zijn of via het UWV werken met een generieke premie, omdat:

1. De Aanvulling Ziektewet uitsluitend van toepassing is op Fase A (waar de schadelast doorgaans hoger ligt);
2. Er een verschil tussen risicogroep 1 (admin/medisch) en 2 (prod/technisch) kan bestaan.
3. De grondslag voor de werknemerspremie (uitsluitend basisloon) afwijkt van de grondslag voor de werkgeverspremie.

Is de Hanze bereid om het veld voor de premie 'Aanvulling Ziektewet' in de formulieren C1 en C2 vrij invulbaar te maken, zodat inschrijvers hier de werkelijke premie kunnen opnemen? Zo niet, waarom niet? "

Antwoord:

Nee, hiertoe is de Hanze niet bereid. Net zoals inschrijver heeft gekozen voor een eigen interne systematiek om een waarde te bepalen, is voor deze aanbesteding gekozen voor deze methode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

53

Onderwerp:

PvE eis 1.9

Vraag:

In PvE 1.9 is voorgeschreven dat de definitief te gunnen opdrachtnemer pas binnen twee weken na gunning het volledige implementatieplan hoeft over te leggen. Tegelijkertijd wordt in Gunningscriterium G2 (bullet 4) gevraagd om in de inschrijving al een uitgebreide implementatieaanpak en planning op te nemen binnen het maximale aantal van 4 A4. Is de Hanze bereid om de uitwerking van het gedetailleerde implementatieplan conform eis 1.9 volledig door te schuiven naar de gunningsfase, óf toe te staan dat een beknopt implementatieplan als afzonderlijke bijlage mag worden toegevoegd die niet meetelt voor het paginalimiet van G2? Dit geeft inschrijvers de nodige ruimte om de inhoudelijke kern van G2 (procesinrichting, digitalisering en AFAS-koppeling) grondig uit te werken.

Antwoord:

"Nee, daartoe is de Hanze niet bereid. In gunningscriterium G2 vraagt de Hanze niet om een uitgebreid of gedetailleerd implementatieplan. De Hanze vraagt inschrijver om op hoofdlijnen de aanpak en planning te beschrijven voor de implementatie van de werkwijze die inschrijver in de

overige subvragen van G2 voorstelt. Dit is goed te combineren binnen het maximum van 4 A4.

Het volledige, gedetailleerde implementatieplan conform eis 1.9 van het Programma van Eisen hoeft pas binnen twee weken na gunning te worden aangeleverd door de definitief te gunnen opdrachtnemer. Een aparte bijlage die niet meetelt voor de paginalimiet staat de Hanze niet toe. Zo geldt voor alle inschrijvers dezelfde ruimte en worden alle inschrijvingen op gelijke wijze beoordeeld."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

54

Onderwerp:

PvE eis 5.2

Vraag:

Met betrekking tot PvE eis 5.2 (koppeling met de AFAS-omgeving): Verwacht de Hanze dat de volledige systeemkoppeling al op de ingangsdatum van de raamovereenkomst operationeel is, of staat de Hanze toe dat de definitieve inrichting en tijdlijn van de koppeling gedurende de implementatiefase (januari t/m februari 2027) nader worden afgestemd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

55

Onderwerp:

PvE eis 4.7

Vraag:

In PvE eis 4.7 is bepaald dat uitzendkrachten na 1.040 gewerkte uren en/of 1 jaar kosteloos kunnen worden overgenomen door de Hanze. Om wervings-, selectie- en opleidingsinvesteringen redelijkerwijs te kunnen terugverdienen, is een drempel van 1.200 gewerkte uren in deze markt gebruikelijker. Is de Hanze bereid om eis 4.7 aan te passen naar kosteloze overname na minimaal 1.200 gewerkte uren?

Antwoord:

Nee, de Hanze is niet bereid de termijn van 1.040 gewerkte uren aan te passen. Wel past de Hanze de berekening van de overnamefee in eis 4.7 van het Programma van Eisen aan. Zie het antwoord op vraag 114.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
56

Onderwerp:

PvE eis 1.10

Vraag:

Wat verstaat de Hanze onder een 'passende maatwerkoplossing' voor medewerkers in fase B/C (PvE 1.10)?

Antwoord:

Deze term is overbodig, omdat de overgang van de bestaande pool plaatsvindt met behoud van opgebouwde rechten en arbeidsverleden. De Hanze verwijdt daarom de zinsnede 'inclusief het bieden van een passende maatwerkoplossing voor medewerkers in hogere contractfases (zoals fase B/C)' uit eis 1.10 van het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
57

Onderwerp:
PvE eis 2.21

Vraag:

Naar aanleiding van PvE eis 2.21 ten aanzien van aanvullende opleidingen: Kan de Hanze verduidelijken of verplichte aanvullende trainingen uitsluitend via het opleidingsportal van de Hanze ingekocht moeten worden (en zo ja, tegen welke tarieven), óf dat opdrachtnemer deze mag faciliteren via haar eigen opleidingsportal?

Antwoord:

Opdrachtnemer mag aanvullende trainingen of opleidingen faciliteren via een eigen opleidingsportaal. De kosten van een algemene aanvullende opleiding of training die ook bij andere opdrachtgevers toepasbaar is, inclusief de opleidingsuren, zijn voor rekening van opdrachtnemer wanneer na aanvang van de werkzaamheden blijkt dat deze noodzakelijk is en de Hanze daarom verzoekt. Deze kosten worden geacht te zijn gedekt door de opslag in het prijzenblad. Opleidingen die de Hanze ook aan eigen medewerkers aanbiedt, kunnen uitzendkrachten volgen via de Hanze PL Academy.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
58

Onderwerp:
PvE eis 5.2

Vraag:

In PvE eis 5.2 wordt aangegeven dat de applicatie van Opdrachtnemer gekoppeld of geschikt dient te zijn als onderdeel van of naast de AFAS-omgeving van de Hanze. Om te kunnen bepalen welke technische inrichting en koppelvlakken hiervoor nodig zijn, ontvangen wij graag een toelichting. Om welke specifieke processen en gegevensuitwisselingen gaat het hier exact

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
59**Onderwerp:**

Gelijkwaardige beloning

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de Hanze vóór aanvang van iedere terbeschikkingstelling alle voor de gelijkwaardige beloning relevante arbeidsvoorwaarden volledig, juist en schriftelijk verstrekt, waaronder de toepasselijke functie, schaal, trede, arbeidsduur, toeslagen, vergoedingen, periodieken en lokale regelingen, en wijzigingen daarin onverwijld doorgeeft? Kunt u tevens bevestigen dat financiële gevolgen van onjuiste, onvolledige of niet-tijdige informatie, waaronder correcties met terugwerkende kracht, aan de Hanze kunnen worden doorbelast?

Antwoord:

"Ja. De Hanze verstrekt opdrachtnemer de voor de gelijkwaardige beloning relevante arbeidsvoorwaarden. Bij deze Nota van Inlichtingen zijn daartoe de volgende documenten gevoegd:

- Arbeidsvoorwaarden Hanze (lijst voor aanbesteding, 16 september 2026);
- Salaristabel cao hbo per 1 januari 2026;
- Functiegebouw Hanze (matrix).

Daarnaast is het formulier gelijkwaardige beloning aan de aanbestedingsstukken toegevoegd (zie het antwoord op vraag 1).

De Hanze stelt per uitzendkracht de functie en de inschaling in salarisschaal en trede van de cao hbo vast (artikel 7.4 van de Raamovereenkomst). Wijzigingen in de arbeidsvoorwaarden geeft de Hanze door conform het Programma van Eisen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
60**Onderwerp:**

Bijlage 7 - Inlenersbeloning - Periodieken

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de Hanze de voor periodiektoekenning benodigde beoordeling en informatie tijdig en schriftelijk verstrekt en dat, indien deze informatie ontbreekt of te laat wordt aangeleverd, de financiële gevolgen van de op grond van de cao voor Uitzendkrachten toe te kennen periodiek aan de Hanze kunnen worden doorbelast?

Antwoord:

De toekenning van periodieken vindt plaats op basis van de jaarlijkse beoordelingscyclus van de Hanze in september. Een uitzendkracht komt in aanmerking voor een periodiek als deze op dat moment minimaal een half jaar werkzaam is. De Hanze verstrekt de voor de periodiektoekenning benodigde informatie aan opdrachtnemer op basis van deze cyclus.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 7 - Inlenersbeloning

Vraag:

In Bijlage 7 lijkt bij functiegroep 4 een kennelijke rekenfout te staan: het maandsalaris wordt vermenigvuldigd met 138 in plaats van gedeeld door 138. Kunt u een gecorrigeerde bijlage publiceren en bevestigen dat inschrijvers voor functiegroep 4 van de gecorrigeerde uurloonberekening mogen uitgaan?

Antwoord:

Ja. De rekenfout bij functiegroep 4 wordt hersteld en de Hanze publiceert een gecorrigeerde bijlage 7. Inschrijvers mogen voor functiegroep 4 uitgaan van de gecorrigeerde uurloonberekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
62

Onderwerp:

Bijlage 6 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI 2025) art 21.4

Vraag:

Dit artikel biedt Opdrachtgever de mogelijkheid de Raamovereenkomst op ieder moment zonder enige reden op te zeggen. Dit is onwenselijk voor Opdrachtnemer, bent u bereid dit artikel te laten vervallen dan wel een redelijke opzegtermijn hiervoor te hanteren?

Antwoord:

De Hanze verklaart artikel 21.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden buiten toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Bijlage 6 - Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI 2025) art 17

Vraag:

Nu de diensten op nacalculatie zullen plaatsvinden, dient deze bepaling te komen te vervallen, kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Ja, dat kan de Hanze bevestigen. De Hanze betaalt geen voorschotten, daarom is artikel 17 van de ARVODI-2025 niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst, artikel 7.1 Boete maximering

Vraag:

Opdrachtnemer is als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming wettelijk verplicht om een effectief risicobeleid te voeren. In dat kader dienen boeteclausules niet alleen per gebeurtenis, maar ook op jaarbasis te worden gemaximeerd. Indien namelijk alleen een maximum per gebeurtenis geldt, dan kunnen er in theorie oneindig veel boetes worden opgelegd, waardoor in feite sprake is van een ongelimiteerde boeteclausule. Het aanvaarden van een dergelijke ongelimiteerde boeteclausule brengt onaanvaardbare en overigens ook onverzekerbare financiële risico's met zich mee. In verband met deze onverzekerbaarheid verwijzen wij naar Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, die invulling geeft aan het in acht te nemen proportionaliteitsbeginsel.] Wij verzoeken u derhalve de boete te maximeren tot een bedrag van €100.000,- per jaar. Bent u daartoe bereid? Zo niet, met welke beperking op jaarbasis kunt u wel instemmen? Mocht u niet bereid zijn om een beperking op jaarbasis op te nemen, dan verzoeken wij u om te motiveren wat uw bezwaren zijn.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst, artikel 7.1

Vraag:

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

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

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst, artikel 4.8

Vraag:

De vrijwaring in artikel 4.8 is niet beperkt tot situaties waarin een aanspraak het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en valt bovendien buiten de aansprakelijkheidslimiet. Bent u bereid te bepalen dat de vrijwaring uitsluitend geldt voor zover de aanspraak rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en dat de vrijwaring onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 7.2 valt, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 34

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst, artikel 4.7

Vraag:

Nu Opdrachtnemer (i) voldoet aan de NEN-4400 normen en is geregistreerd in het SNA-register en (ii) beschikt over een verklaring 'goedkeuring alternatief voor het storten op de G-rekening' van de Belastingdienst, is het betalen op een G-rekening niet nodig. Bent u bereid dat hier aan toe te voegen dat zolang Opdrachtnemer daarover beschikt Opdrachtgever niet op de G-rekening zal betalen? Zo niet, graag uw gemotiveerde reactie.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 22.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Bijlage 2 - (Concept) Raamovereenkomst, artikel 1.3

Vraag:

Kunt u bevestigen dat bepalingen uit de Nota('s) van Inlichtingen die afwijken van of een wijziging inhouden op de Raamovereenkomst, het PvE of ARVODI-2025 bij definitieve gunning integraal onderdeel worden van de contractdocumentatie, zodat hierover geen interpretatieverschillen kunnen ontstaan?

Antwoord:

Ja, dat kan de Hanze bevestigen. De inhoud van de Nota van Inlichtingen, en van een eventuele Nota van Toelichting, werkt door in de Raamovereenkomst, de ARVODI-2025 en de overige aanbestedingsstukken. Deze inhoud maakt bij gunning onderdeel uit van de contractdocumentatie. Daarnaast past de Hanze de rangschikkingbepaling in artikel 1.3 van de Raamovereenkomst hierop aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Programma van eisen 7.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de verplichtingen uit de exitregeling worden beperkt tot redelijkerwijs noodzakelijke medewerking gedurende een vooraf overeengekomen overgangsperiode, dat de scope in een gezamenlijk exitplan wordt vastgelegd en dat aanvullende werkzaamheden buiten de reguliere contractuele dienstverlening worden vergoed?

Antwoord:

De Hanze vraagt in de exitregeling alleen de medewerking die noodzakelijk is voor een geruisloze overgang, inclusief de migratie van uitzendkrachten (eis 7.1 en 7.2 van het Programma van Eisen). Deze medewerking maakt onderdeel uit van de contractuele dienstverlening en wordt niet apart vergoed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Programma van eisen 5.18

Vraag:

Bent u bereid te bevestigen dat audits alleen plaatsvinden bij een redelijke aanleiding, maximaal eenmaal per kalenderjaar, met ten minste 21 dagen voorafgaande aankondiging, tijdens kantooruren en binnen een vooraf afgestemde scope? Daarbij mogen geen gegevens van andere klanten, bedrijfsvertrouwelijke informatie of persoonsgegevens worden verstrekt voor zover dit niet noodzakelijk of wettelijk toegestaan is. De kosten komen voor rekening van de Hanze, tenzij een materiële tekortkoming wordt vastgesteld.

Antwoord:

"Omdat de Hanze geen inzicht heeft in het kwaliteitsbeleid van iedere potentiële inschrijver, wil de Hanze de mogelijkheid behouden om controles of audits uit te voeren zoals bepaald in eis 5.18 van het Programma van Eisen. De Hanze legt de voorwaarden daarvoor nu niet vast in de aanbestedingsstukken.

De Hanze is wel bereid om met de winnende inschrijver afspraken te maken over de wijze waarop eis 5.18 wordt toegepast, zoals de aanleiding, frequentie, aankondigingstermijn en scope van een controle of audit. Voor de controle van facturen door een accountant en de verdeling van de kosten daarvan blijft artikel 16.3 van de ARVODI-2025 van toepassing."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Programma van eisen 3.7

Vraag:

Kunt u bevestigen dat weigering en uitsluiting van verdere inzet uitsluitend plaatsvinden op basis van concrete en objectief vastgestelde tekortkomingen, nadat Opdrachtnemer daarover is geïnformeerd en, behoudens urgente veiligheids- of integriteitssituaties, in de gelegenheid is gesteld de situatie te bespreken en passende maatregelen te treffen?

Antwoord:

Ja, dat kan de Hanze bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Programma van eisen 3.2

Vraag:

De gevraagde voorzieningsgraad wordt mede beïnvloed door omstandigheden buiten de directe invloedssfeer van Opdrachtnemer, waaronder arbeidsmarktomstandigheden, ziekte, calamiteiten en aanvraagpatronen. Kunt u bevestigen dat deze eis wordt aangemerkt als een inspanningsverplichting en dat eventuele maatregelen uitsluitend aan de orde zijn bij structureel en verwijtbaar tekortschieten?

Antwoord:

Nee, dat kan de Hanze niet bevestigen. Eis 3.2 van het Programma van Eisen blijft ongewijzigd. Zie ook het antwoord op vraag 36.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Kosten aanvullende opleiding of training

Vraag:

Kunt u bevestigen dat kosten en opleidingsuren alleen voor rekening van Opdrachtnemer komen indien de noodzaak aantoonbaar voortvloeit uit het niet voldoen van de voorgestelde kandidaat aan vooraf kenbaar gemaakte functie-eisen? Indien de opleiding noodzakelijk wordt door gewijzigde eisen, instructies van de Hanze of wet- en regelgeving, verzoeken wij deze kosten en uren separaat te mogen doorbelasten.

Antwoord:

Ja, dat kan de Hanze bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst en SLA

Vraag:

In het Aanbestedingsdocument wordt verwezen naar een model-SLA en een Verwerkersovereenkomst als bijlagen bij de Raamovereenkomst. Bijlage 2 bevat echter geen SLA of Verwerkersovereenkomst.

Gelet op de aard van de dienstverlening treedt Opdrachtnemer in beginsel op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens van kandidaten en uitzendkrachten. Kunt u bevestigen dat in het kader van de onderhavige dienstverlening geen verwerkersovereenkomst van toepassing is? Voor zover Opdrachtgever van mening is dat voor bepaalde verwerkingen wel sprake is van een verwerkerrelatie, verzoeken wij u dit nader toe te

lichten en de betreffende (model) Verwerkersovereenkomst beschikbaar te stellen.

Indien daarnaast een (model-)SLA onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken, verzoeken wij u deze eveneens zo spoedig mogelijk beschikbaar te stellen.

Antwoord:

De verwijzing in het Aanbestedingsdocument naar een model-SLA en een Verwerkersovereenkomst is onjuist. Deze documenten zijn niet van toepassing op deze opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantengroep

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Poolomvang

Vraag:

Hoofdst. 4, G1: "Geef aan welke poolomvang u voor de Hanze nodig acht bij de in paragraaf 1.3.4 genoemde aantallen diensten en onderbouw dit" Kunt u een indicatie geven van het aantal gevraagde diensten op weekbasis? Dus in reguliere weken en in piekweken. En evt weken waarin er geen tot minimale inhuur is.

Antwoord:

De Hanze kent vier piekperiodes, telkens na afloop van een onderwijsblok. In een reguliere week worden circa 20 tot 30 diensten aangevraagd. In een piekperiode zijn dat circa 200 tot 350 diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantengroep

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Eindejaarsuitkering

Vraag:

Kunt u aangeven of over de EJU (Eindejaarsuitkering) vakantiegeld wordt opgebouwd en uitbetaald? Indien dit het geval is, vernemen wij graag op welke wijze dit wordt berekend en verwerkt

Antwoord:

De eindejaarsuitkering is al opgenomen in de kostprijsfactor. In de diverse tabbladen kan inschrijver de grondslagen daarvan terugvinden. Voor de volledigheid: de eindejaarsuitkering mag dus niet apart worden gefactureerd. Over de eindejaarsuitkering wordt geen vakantiegeld opgebouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Doorbelasting

Vraag:

Mogen opleidings-, trainings- en certificeringskosten, alsmede uren die medewerkers besteden aan verplichte opleidingsdagen, separaat aan opdrachtgever worden doorbelast of dienen deze kosten volledig binnen de aangeboden tarieven te worden opgenomen?

Antwoord:

Deze dienen volledig binnen de aangeboden tarieven te worden opgenomen. Zie het antwoord op vraag 43.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Ref.nr.
78

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

Jaarlijkse algemene training

Vraag:

In de uitvraag wordt aangegeven dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de organisatie van minimaal één jaarlijkse algemene training voor alle surveillanten. Geldt een vergelijkbare opleidings- of trainingsverplichting ook voor regulier ingehuurde medewerkers die niet werkzaam zijn als surveillant?

Antwoord:

Nee, er geldt geen algemene jaarlijkse opleidings- of trainingsverplichting voor regulier ingehuurde medewerkers. Opleiding of training vindt in de regel plaats wanneer dit noodzakelijk is om de betreffende functie goed uit te oefenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Systemen

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven met welke systemen opdrachtnemer, naast AFAS, gedurende de looptijd van de overeenkomst dient te werken of mee dient te koppelen?

Antwoord:

Voor de surveillantenpool betreft dit TimeEdit, het planningssysteem van het toetscentrum. Zie ook het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Regelmatig aanwezig zijn op locatie

Vraag:

Kunt u nader specificeren wat u verstaat onder "regelmatig aanwezig zijn op locatie"?

Antwoord:

De Hanze laat de invulling hiervan over aan de inschatting van opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Locaties

Vraag:

Welke locaties vallen binnen de scope van de dienstverlening en welke verdeling van de inhuurvraag verwacht u per locatie (historisch en prognose)?

Antwoord:

Circa 95% van de surveillantenaanvragen betreft de gebouwen op het Zernikecomplex. De overige aanvragen betreffen het Wiebengacomplex. De Hanze verwacht dat deze verdeling gelijk blijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Ref.nr.
82

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

Verzuimcijfers

Vraag:

Graag verzoeken wij u inzicht te geven in de verzuimcijfers van de afgelopen 12 maanden. Graag ontvangen wij een uitsplitsing van het verzuimpercentage voor reguliere functies en surveillance-/handhavingsfuncties, inclusief eventuele bijzonderheden die van invloed zijn op de personeelsbezetting

Antwoord:

"De huidige leverancier rapporteert de volgende verzuimpercentages:

- Regulier onderwijsondersteunend personeel: 7,16% in 2025 en 4,8% in 2026 (tot en met het derde kwartaal).

- Surveillanten: 1,22% in 2025 en 0,05% in 2026 (tot en met het derde kwartaal)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Wekelijkse inzet

Vraag:

Hoeveel uren kunnen uitzendkrachten wekelijks worden ingezet?

Antwoord:

De Hanze hanteert geen limiet aan het aantal uren dat uitzendkrachten wekelijks kunnen worden ingezet, anders dan wat wettelijk is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Werktijden

Vraag:

Kan opdrachtgever inzicht geven in de werktijden van het Regulier onderwijsondersteunend en Surveillanten?

Antwoord:

De werktijden van surveillanten liggen tussen 8.00 en 23.00 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Personeelsinzet

Vraag:

Zijn er seizoensgebonden of andere piekmomenten binnen de organisatie die van invloed zijn op de personeelsinzet?

Antwoord:

Voor surveillanten kent de Hanze vier piekperiodes, telkens aan het einde van een onderwijsblok.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Ref.nr.
86

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

Gemiddelde looptijd

Vraag:

Kunt u inzicht geven in de gemiddelde looptijd van een uitzendopdracht voor de reguliere profielen en surveillanten?

Antwoord:

De Hanze heeft deze gegevens opgevraagd bij de huidige leverancier, maar deze zijn nog niet aangeleverd. Zodra de gegevens bekend zijn, deelt de Hanze deze via TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
87

Onderwerp:

Opdrachten bij huidige leverancier

Vraag:

Kan opdrachtgever inzicht geven of en wat de maximale termijn is wanneer opdrachten nog door mogen lopen bij de huidige leverancier?

Antwoord:

De Hanze streeft naar een situatie dat opdrachten die zijn afgesloten onder de huidige raamovereenkomst doorlopen tot uiterlijk het einde van de huidige raamovereenkomst. Deze raamovereenkomst eindigt op 31 mei 2027. Na die datum lopen er geen opdrachten meer die onder de huidige raamovereenkomst vallen. Inschrijvers kunnen hier geen rechten aan ontleen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Ref.nr.
88

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

Migratie

Vraag:

Kunt u aangeven hoe de migratie populatie er in fases uit ziet?

Antwoord:

Er worden drie fasen onderscheiden. Voor de planning van deze fasen wordt verwezen naar paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument. Voor de verdeling van de huidige populatie over fase A, B en C wordt verwezen naar het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
89

Onderwerp:

G-Rekening

Vraag:

In artikel 4.7 van de Raamovereenkomst wordt het G-rekenbesluit 1991 genoemd. Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming hebben wij een beschikking ontvangen van de Belastingdienst waarmee u als Opdrachtgever een volledige vrijwaring hebt van de Belastingdienst ten aanzien van de Wet Keten Aansprakelijkheid. Het gebruik van de G-rekening/rechtstreeks storten bij de Belastingdienst is derhalve overbodig. Bent u bereid artikel 4.7 conform bovenstaande aan te passen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 22.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

90

Onderwerp:

PvE 5.2

Vraag:

In paragraaf 1.3.3 wordt vermeld dat het toetscentrum gebruikmaakt van TimeEdit, terwijl PvE 3.10 spreekt over het planningssysteem van opdrachtnemer en PvE 5.2 over een AFAS-koppeling. Welk systeem is leidend voor het plannings- en roosterproces van de surveillanten? En verwacht de Hanze een directe koppeling tussen het systeem van opdrachtnemer en TimeEdit, of uitsluitend met AFAS?

Antwoord:

TimeEdit is leidend voor het plannings- en roosterproces van surveillanten. Een rechtstreekse koppeling tussen het systeem van opdrachtnemer en TimeEdit is een sterke wens van de Hanze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

91

Onderwerp:

leidraad 5.4.1

Vraag:

In paragraaf 5.4.1 is opgenomen dat het toelichtend gesprek enkel dient ter verificatie van de reeds ingediende inschrijving en nadrukkelijk geen separaat gunningscriterium betreft. Tevens is vermeld dat nieuwe informatie niet is toegestaan. Aanbestedingsrechtelijk dient de beoordeling te plaats te vinden op basis van het ingediende schriftelijke aanbod om de objectiviteit, gelijke behandeling en transparantie te borgen. Het aanpassen van een al toegekende score op basis van een mondeling gesprek schuurt hiermee. Is de Hanze, gelet op het gelijkheids- en transparantiebeginsel, bereid om de mogelijkheid tot het herzien/bijstellen van de toegekende scores na het toelichtend gesprek te laten vervallen en het gesprek uitsluitend te laten dienen als verificatiestap voorafgaand aan de definitieve gunning?

Antwoord:

"Nee, de Hanze is niet bereid deze mogelijkheid te laten vervallen.

Voorafgaand aan het toelichtend gesprek vindt de beoordeling plaats conform het gestelde in het

beschrijvend document. Tijdens het toelichtend gesprek worden mondeling antwoorden en toelichtingen gegeven die uitsluitend dienen ter verduidelijking of bevestiging van de door inschrijver ingediende inschrijving. Indien tijdens het toelichtend gesprek blijkt dat onderdelen van de inschrijving anders zijn geïnterpreteerd dan bedoeld, kan dit aanleiding zijn voor de beoordelingscommissie om één of meer scores bij te stellen.

Een inschrijver mag tijdens de presentatie geen nieuwe informatie toevoegen die de inhoud van de inschrijving wezenlijk verandert. Uitleg, verduidelijking of toelichting op bestaande onderdelen is toegestaan, maar het toevoegen van nieuwe voorstellen, maatregelen of plannen is niet toegestaan.

Voor de beoordelingscommissie geldt hierbij dat:

- Alleen verduidelijkingen en toelichtingen van wat al in de inschrijving staat zijn toegestaan.
- Nieuwe informatie, aanvullingen of wijzigingen die de inschrijving inhoudelijk veranderen, niet worden meegenomen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
92

Onderwerp:

Indirecte schade - ARVODI artikel 19.2

Vraag:

In de markt is het gebruikelijk dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer wordt beperkt tot maximaal eenmaal de jaarlijkse contractwaarde dan wel de waarde van de betreffende opdracht. De in artikel 19.2 opgenomen limiet van viermaal de opdrachtwaarde per gebeurtenis en zesmaal de opdrachtwaarde per contractjaar achten wij disproportioneel. Is aanbestedende dienst bereid deze aansprakelijkheidslimieten te herzien naar maximaal eenmaal de opdrachtwaarde?

Antwoord:

"De Hanze neemt de suggestie niet over. In artikel 7.2 van de Raamovereenkomst wijkt de Hanze af van artikel 19.2 van de ARVODI-2025: de aansprakelijkheid is per Nadere Overeenkomst beperkt tot de volledige waarde van die Nadere Overeenkomst, met een maximum van € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per kalenderjaar. De door inschrijver genoemde limiet van viermaal en zesmaal de opdrachtwaarde is daarom niet van toepassing.

Deze maximumbedragen sluiten aan op de verzekerde som die inschrijver op grond van de geschiktheidseisen (paragraaf 3.2.1 van het Aanbestedingsdocument) moet aantonen. De Hanze acht de aansprakelijkheidsbeperking daarmee proportioneel en passend bij de aard en omvang van de opdracht."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

93

Onderwerp:

garantie IE-inbreuk - ARVODI artikel 23

Vraag:

"a) Kunt u bevestigen dat de in deze bepaling opgenomen garantie en vrijwaring, gelet op de aard van de opdracht als uitzenddienst, uitsluitend betrekking hebben op zaken, materialen of diensten die door Opdrachtnemer zelf aan Opdrachtgever worden geleverd en waarop Opdrachtnemer daadwerkelijk IE-rechten kan verlenen?

b) Kunt u tevens bevestigen dat deze garantie en vrijwaring niet van toepassing zijn op software, systemen, documentatie, materialen, instructies, methodieken of andere middelen die door Opdrachtgever of derden ter beschikking worden gesteld of voorgeschreven, en evenmin op werkzaamheden die door de uitzendmedewerker onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden verricht?

c) Kunt u bevestigen dat een eventuele vrijwaringsverplichting uitsluitend geldt indien sprake is van een daadwerkelijke IE-inbreuk die aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, en dat een enkele door een derde gestelde of vermeende inbreuk niet zonder meer tot een verplichting tot volledige schadeloosstelling leidt?"

Antwoord:

De Hanze acht de tekst van artikel 23 ARVODI-2025 voldoende duidelijk. Omdat deze bepaling, en met name de leden 6 en 7, ook de rechten van derden betreft, ligt het niet op de weg van de Hanze om een mogelijk beperkende uitleg te geven aan het bepaalde in artikel 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 3.7

Vraag:

In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat Opdrachtgever een surveillant per direct kan weigeren indien deze instructies niet naleeft of onvoldoende functioneert en dat deze vervolgens niet meer bij Opdrachtgever wordt ingeroosterd. Kunt u toelichten hoe in een dergelijke situatie wordt gehandeld en welke ruimte er is voor overleg, begeleiding en een verbetertraject voordat tot weigering wordt overgegaan?

Antwoord:

Opdrachtnemer en de Hanze trekken in een dergelijke situatie samen op. Opdrachtnemer heeft ruimte om een voorstel te doen voor de verdere aanpak. De mate waarin overleg mogelijk is, hangt af van de ernst en de impact van de situatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument – Paragraaf 3.2.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever een vrij in te vullen format is?

Antwoord:

Ja, dat kan de Hanze bevestigen. Voor de tevredenheidsverklaring geldt een vrij format. Uit de verklaring moet wel blijken dat de referentieopdracht naar tevredenheid is uitgevoerd en dat deze voldoet aan de gestelde kerncompetentie. De verklaring moet ondertekend zijn door de referent.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage 5 – 2.7

Vraag:

Functie 2.7 betreft een invalpool medewerker. Voert u als Hanzehogeschool zelf de planning van deze medewerkers uit?

Antwoord:

De Hanze heeft aanvullende informatie over de werking van de invalpool, waaronder de planning van de medewerkers, toegevoegd aan paragraaf 2.7 van bijlage 5 (Profielbeschrijvingen). De Hanze verwijst naar de aangepaste bijlage 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Raamovereenkomst – Artikel 7.1

Vraag:

In artikel 7.1 is bepaald dat bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen een boete van € 5.000 per gebeurtenis verschuldigd is. Hierdoor kan sprake zijn van een onbeperkte cumulatie van boetes. Is Opdrachtgever bereid de totale op grond van artikel 7.1 verschuldigde boete te maximeren op € 15.000 per kalenderjaar?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
98

Onderwerp:

Prijzenbladen

Vraag:

In de factoren voor AOW-gerechtigde werknemers is de component 'transitievergoeding en pensioencompensatie incl. SV' opgenomen. De gehanteerde percentages lijken op enkele plaatsen (mede) betrekking te hebben op pensioencompensatie. Voor AOW-gerechtigde werknemers is pensioenopbouw echter niet meer aan de orde, waardoor ook geen sprake is van pensioencompensatie. Kunt u alle betreffende tabbladen van de prijzenbladen hierop controleren en de component en bijbehorende berekening waar nodig corrigeren?

Antwoord:

De Hanze is het met inschrijver eens. Het model zal hierop worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Prijzenblad C2

Vraag:

In het prijzenblad voor onderwijsondersteunend personeel dienen voorzieningen opgenomen te worden voor ziekteverzuim onder AOW'ers. Kunt u bevestigen dat deze componenten niet van toepassing zijn voor het onderwijsondersteunend personeel binnen uw aanbesteding en deze dus niet ingevuld hoeven te worden?

Antwoord:

Dat kan de Hanze bevestigen. Om onduidelijkheid te voorkomen zal ook de opbouw van de factoren voor AOW'ers in het aangepast prijzenblad worden verborgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Prijzenbladen C1 en C2

Vraag:

In de beide prijzenbladen dienen premies en voorzieningen opgenomen te worden voor RG II (technische en productiefuncties). Kunt u bevestigen dat deze componenten niet van toepassing zijn voor de uitgevraagde functies binnen uw aanbesteding en deze dus niet ingevuld hoeven te worden?

Antwoord:

Binnen het perceel van het onderwijsondersteunend personeel kan sprake zijn van bijv. conciërges. Die vallen onder RG II. De relevante waardes dienen dus wel ingevuld te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Prijzenbladen C1 en C2

Vraag:

In het tabblad Bedrijfswaardes staat in rij 42 een verwijzing naar tabblad 'prijzenblad', kunt u bevestigen dat dit tabblad 'Opgave tarief' dient te zijn?

Antwoord:

Dat kan de Hanze bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Prijzenblad C1 en C2

Vraag:

U rekent in het prijzenblad met een gemiddeld bruto uurloon van 20,85 euro voor surveillanten en 22,98 voor onderwijsondersteunend personeel. Kunt u aangeven of dit representatieve gemiddelde bruto uurlonen zijn voor de huidige populatie flexmedewerkers?

Antwoord:

Dat kan de Hanze bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Raamovereenkomst

Vraag:

In de raamovereenkomst staat vermeld dat u vestigingen heeft in Amsterdam. Deze kan inschrijver echter niet vinden op uw website. Vinden hier inzet van surveillanten of overige uitzendmedewerkers plaats?

Antwoord:

Het betreft de locatie van de Dance Academy Lucia Marthas in Amsterdam. Op deze locatie worden geen reguliere uitzendkrachten en geen surveillanten ingezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Vinden de tentamens plaats op alle locaties van Hanzehogeschool? Kunt u een procentuele verdeling aangeven van het aantal tentamens per locatie en/of stad?

Antwoord:

Circa 95% van de tentamens waarvoor surveillanten worden aangevraagd, vindt plaats in de gebouwen op het Zernikecomplex. De overige tentamens vinden plaats op het Wiebengacomplex. De Hanze verwacht dat deze verdeling gelijk blijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Programma van Eisen – Eis 2.4

Vraag:

Kunt u aangeven of opdrachtnemer via AFAS automatisch een melding ontvangt zodra een nieuwe formatieaanvraag in het afgesloten gedeelte beschikbaar is? Zo ja, via welk kanaal wordt deze melding verstuurd?

Antwoord:

Ja. Opdrachtnemer ontvangt in de OutSite-omgeving van AFAS een melding van nieuwe formatieaanvragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
106**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Eis 2.9

Vraag:

Kunt u aangeven hoe vaak een spoedaanvraag de laatste 2 jaar is voorgekomen?

Antwoord:

In 2025 zijn 182 aanvragen en in 2026 tot heden 111 aanvragen gedaan voor de Medewerker invalpool Hanzemediatheek (dagdienst). Zie ook het antwoord op vraag 159.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
107**Onderwerp:**

Programma van Eisen – Eis 1.10

Vraag:

Kunt u inzicht geven in het aantal huidige medewerkers in fase C opgesplitst in surveillanten AOW, surveillanten niet-AOW en onderwijsondersteunend?

Antwoord:

Op dit moment (peildatum oktober 2026) zijn in fase C werkzaam: 9 AOW-gerechtigde surveillanten, 3 niet-AOW-gerechtigde surveillanten en 1 medewerker regulier onderwijsondersteunend personeel. Deze gegevens zijn aangeleverd door de huidige leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
108**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 5.4.2

Vraag:

Kunt u aangeven wanneer inschrijvers de uitnodiging voor het toelichtend gesprek kunnen verwachten? Is dit ook het moment waarop inschrijver de namen en functies kan toesturen?

Antwoord:

Ja. De Hanze stuurt de uitnodiging voor het toelichtend gesprek uiterlijk 16 november 2026. Inschrijver kan vanaf dat moment de namen en functies van de deelnemers aan de Hanze sturen, door te reageren op de uitnodiging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
109**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 1.3.4

Vraag:

Kunt u aangeven welk percentage van het totale aantal aangevraagde diensten wordt ingezet voor hoofdsurveillanten?

Antwoord:

Naar schatting wordt 20 tot 25% van het totale aantal aangevraagde diensten ingezet voor hoofdsurveillanten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
110**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 1.3.4

Vraag:

Uit uw beschrijving maakt inschrijver op dat één dienst gelijk staat aan één surveillant. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja. Eén dienst betreft de inzet van één surveillant op één tentamen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
111**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G1

Vraag:

Kunt u een voorbeeld noemen van een calamiteit?

Antwoord:

Een voorbeeld van een calamiteit is de verplaatsing van tentamens als gevolg van ijzel of een staking in het openbaar vervoer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
112

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

Prijzenblad tabblad "Pensioen & ZW-A"

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de cellen B18 t/m B32 niet door inschrijvers ingevuld hoeven te worden en deze dan ook geen invloed hebben op de calculatie? Zo niet, kunt u dan aangeven wat u verwacht dat inschrijvers hier invullen?

Antwoord:

Dat kan de Hanze bevestigen. Zie ook het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 5.7

Vraag:

Onze medewerkers krijgen wekelijks uitbetaald. Bent u bereid om wekelijkse facturatie toe te staan?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 4.7

Vraag:

In de markt is het gebruikelijk om bij overname vóór het bereiken van 1.040 gewerkte uren de overnamefee te berekenen over de resterende uren, waarbij 20% van de resterende omzetwaarde in rekening wordt gebracht. De gebruikelijke berekening is: $(\text{resterende uren} \times \text{bruto uurloon} \times \text{kostprijsfactor} + \text{resterende uren} \times \text{nominale marge}) \times 20\%$. Bent u bereid de berekeningswijze voor de overnamefee conform deze marktgebruikelijke methodiek aan te passen?

Antwoord:

De Hanze neemt de voorgestelde berekeningswijze niet over, maar past de berekening van de overnamefee in eis 4.7 van het Programma van Eisen aan. De overnamefee wordt als volgt berekend: $(1.040 \text{ uur minus het aantal reeds gewerkte uren}) \times 20\%$ van de bureaumarge per uur (exclusief btw). Het percentage van 10% van de nominale marge wordt hiermee vervangen door 20% van de bureaumarge.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 4.4

Vraag:

U geeft aan dat voor de Aanvulling op de Ziektewet een werknemersdeel wordt ingehouden. Deze systematiek lijkt voort te komen uit de voormalige ABU-cao. Sinds de invoering van de gelijkwaardige beloning per 1 januari 2026 is een dergelijke inhouding alleen mogelijk indien een vergelijkbare inhouding ook van toepassing is op de eigen medewerkers van Opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat bij uw eigen medewerkers eveneens een werknemersdeel wordt ingehouden voor een aanvulling op de Ziektewet? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u deze inhouding te laten vervallen en dit component ook in het prijzenblad aan te passen.

Antwoord:

Het gaat hier om een cao-bepaling die ziet op een uitkering na afloop van het dienstverband, waarvoor de cao voor Uitzendkrachten in artikel 29 lid 4 een inhouding bij de werknemer toestaat.

Deze bepaling staat los van de gelijkwaardige beloning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
116

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 3.16

Vraag:

U geeft aan dat het verschil tussen de daadwerkelijk gewerkte uren en de aanvulling tot de wettelijke minimumduur van drie uur afzonderlijk op de factuur inzichtelijk dient te worden gemaakt. De systemen van inschrijver ondersteunen deze uitsplitsing niet; de aanvulling tot drie uur wordt administratief als gewerkte uren geregistreerd. Uiteraard wordt hiermee wel de wettelijke minimumduur van drie uur correct toegepast en gefactureerd. Bent u bereid hierover na gunning in gesprek te gaan?

Antwoord:

Ja, de Hanze is bereid hierover na gunning met Opdrachtnemer in gesprek te gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
117

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 3.13

Vraag:

Kunt u nader toelichten wat u verstaat onder de gevraagde fysieke aanwezigheid? Kunt u daarbij aangeven welke frequentie en omvang u verwacht, bijvoorbeeld dagelijks en fulltime of wekelijks

gedurende een dagdeel?

Antwoord:

De Hanze laat de invulling hiervan over aan de inschatting van opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 2.21

Vraag:

In eis 2.21 geeft u aan dat de kosten voor een aanvullende opleiding of training voor rekening van Opdrachtnemer komen, indien sprake is van een algemeen aanvullende opleiding die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat opleidings- en trainingskosten die niet aan deze omschrijving voldoen, maar die wel noodzakelijk zijn voor de inzet bij Hanze dan wel voortvloeien uit de toepasselijke cao/arbeidsvoorwaardenregeling (zoals een individueel opleidingsbudget), separaat bij Opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht?

Antwoord:

Ja, mits de Hanze hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G3

Vraag:

Voor gunningscriterium G3 wordt gevraagd om voor alle functieprofielen uit bijlage 5 het netwerk, de wervingsaanpak, selectie, leverkracht, doorlooptijden en cultuurmatch te beschrijven. Gezien de omvang van de uitvraag en het vereiste detailniveau achten wij de huidige limiet van maximaal 3 A4 onvoldoende om alle gevraagde onderdelen per profiel adequaat te onderbouwen. Kunt u het maximale aantal pagina's voor G3 verruimen van 3 naar 5 A4, zodat inschrijvers hun antwoord volledig kunnen uitwerken?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G3

Vraag:

Voor gunningscriterium G3 wordt gevraagd de leverkracht per functieprofiel uit bijlage 5 te onderbouwen. Kunt u inzicht geven in het aantal plaatsingen per functieprofiel uit bijlage 5 over 2025 (en indien beschikbaar 2024), zodat inschrijvers een representatief beeld hebben van de gevraagde profielen en de omvang per profiel?

Antwoord:

De Hanze heeft deze gegevens opgevraagd bij de huidige leverancier, maar deze zijn nog niet aangeleverd. Zodra de gegevens bekend zijn, deelt de Hanze deze via TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
121

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G2

Vraag:

Welke administratieve handelingen in het communicatie-/planningsproces pakt het toetscentrum van de Hanze op in de huidige dienstverlening?

Antwoord:

De Hanze laat dit over aan de inschatting van inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
122

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G2

Vraag:

Onder G2 geeft u aan dat tijdens piekweken de reguliere wekelijkse cyclus wegvalt. Kunt u toelichten wat hiermee wordt bedoeld en hoe het werkproces tijdens piekweken afwijkt van reguliere weken?

Antwoord:

De Hanze laat dit over aan de inschatting van inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
123

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G2

Vraag:

Kunt u aangeven hoe het huidige communicatieproces tussen surveillantendienstverlener en het toetscentrum van de Hanze verloopt? Waar ervaart u knelpunten in de huidige dienstverlening?

Antwoord:

De Hanze gaat niet nader in op de huidige dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 3.9

Vraag:

Kan Opdrachtgever inzicht geven in hoe het Inwerkprogramma eruit ziet en hoeveel uur dit betreft?

Antwoord:

Opdrachtnemer stemt de inzet van nieuwe surveillanten af met de Hanze. Het toetscentrum stelt alle benodigde informatie en instructies beschikbaar aan opdrachtnemer. Een nieuwe surveillant leest zich in en loopt 4 tot 6 diensten mee met een hoofdsurveillant. Een dienst duurt circa 3 uur. Tussentijds bespreken opdrachtnemer, de hoofdsurveillant en de nieuwe surveillant de voortgang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige samenstelling van de bestaande surveillantenpool, waarbij minimaal wordt aangegeven:

- het totaal aantal actieve surveillanten;
- het aantal AOW gerechtigde surveillanten;
- het aantal niet AOW gerechtigde surveillanten;
- het aantal surveillanten in Fase A;
- het aantal surveillanten in Fase B/C;
- voor de niet AOW gerechtigde surveillanten, de duur van het relevante arbeidsverleden bij de huidige uitzendonderneming?

Antwoord:

"De huidige surveillantenpool (peildatum oktober 2026) is als volgt samengesteld:

- Totaal aantal actieve surveillanten: 59.
- AOW-gerechtigd: 46.
- Niet-AOW-gerechtigd: 13.
- Fase A: 27.
- Fase B/C: 32.

Van de 13 niet-AOW-gerechtigde surveillanten zijn er 8 ingestroomd per 9 januari 2023, bij de overname van de pool van de vorige leverancier. De overige 5 zijn ingestroomd per 8 juni 2017, 13 november 2023, 3 februari 2025, 10 september 2025 en 20 oktober 2025.

Deze gegevens zijn aangeleverd door de huidige leverancier."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G1

Vraag:

Onder gunningscriterium G1 wordt beoordeeld op de wijze waarop inschrijver borgt dat surveillanten de examenprotocollen, werkinstructies en richtlijnen inzake fraudepreventie kennen en naleven. Kunt u deze documenten (in elk geval het Handboek voor Surveillanten) delen, zodat inschrijvers hun aanpak hierop kunnen afstemmen en op gelijke wijze kunnen onderbouwen?

Indien dit niet mogelijk is, verzoeken wij u de belangrijkste uitgangspunten en vereisten inzichtelijk te maken, zodat inschrijvers hun aanpak hierop kunnen afstemmen en op gelijke wijze kunnen

onderbouwen.

Antwoord:

Het Handboek voor Surveillanten wordt jaarlijks uitgegeven. De editie voor het huidige collegejaar is nog in voorbereiding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G1

Vraag:

Wat was het verloop (uitstroom)percentage onder surveillanten bij Hanzehogeschool in 2025?

Antwoord:

Het verloop onder surveillanten is moeilijk in te schatten. De pool is zeer stabiel. Wel ontstaat (tijdelijk) relatief veel verloop doordat surveillanten aan het einde van fase B worden teruggeplaatst naar fase A.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
128

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Kunt u het verzuimpercentage van de afgelopen jaren aangeven? Bij voorkeur uitgesplitst op

uitzendfuncties en surveillanten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
129

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - Paragraaf 4, G1

Vraag:

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd een voldoende stabiele en flexibele surveillantenpool beschikbaar te houden en zorg te dragen voor tijdige en volledige invulling van de aangevraagde diensten, ook bij piekweken, last-minute uitval en bij een calamiteit.

Kunt u inzicht geven in de verwachte piekperioden, het gemiddeld aantal surveillancediensten per examenperiode en het maximaal gelijktijdig benodigde aantal surveillanten per dagdeel, per dag en per week? Deze informatie helpt inschrijvers bij het onderbouwen van de omvang en inrichting van de surveillantenpool.

Antwoord:

De Hanze kent vier piekperiodes per jaar (P1 tot en met P4). P1, P3 en P4 bestaan elk uit twee piekweken; P2 bestaat uit drie piekweken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

Onderwerp:

130

Prijzenbladen

Vraag:

In de tabbladen 'I', 'II', 'IB+IIB B-3' en 'IB+IIB C-4' zijn de berekeningen van de kostprijsfactoren opgenomen. Hierin worden de componenten 'transitievergoeding' en 'pensioencompensatie' niet overal eenduidig weergegeven. Zo wordt in tabblad 'II' op regel 21 en 22 tweemaal de transitievergoeding benoemd.

Daarnaast worden voor de kostprijsfactoren voor AOW'ers deze componenten gecombineerd en loopt de berekening niet overal op dezelfde en/of de juiste manier.

Om voor inschrijvers inzichtelijk te maken welk percentage aan welke kostencomponent wordt toegerekend, verzoeken wij u de transitievergoeding en pensioencompensatie in de prijzenbladen consequent als afzonderlijke componenten weer te geven. Kunt u de prijzenbladen hierop aanpassen en de berekeningen controleren?

Antwoord:

Ja. De Hanze past het prijzenblad hierop aan, zodat de componenten transitievergoeding en pensioencompensatie in alle tabbladen eenduidig worden weergegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Raamovereenkomst - Artikel 4.9

Vraag:

Bent u bereid te bevestigen dat verrekening uitsluitend plaatsvindt voor zover vaststaat dat de betreffende bedragen daadwerkelijk voor rekening van Opdrachtnemer komen en niet het gevolg zijn van een handelen of nalaten dan wel onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie van Opdrachtgever?

Antwoord:

Dat is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
132

Onderwerp:

Raamovereenkomst - Artikel 4.8

Vraag:

Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring niet van toepassing is voor zover een aanspraak, naheffing, boete, rente of kosten het gevolg zijn van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie dan wel anderszins aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
133

Onderwerp:

Raamovereenkomst - Artikel 2.1

Vraag:

Opdrachtgever dient uiterlijk zes maanden voor het einde van de lopende looptijd mee te delen of zij gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien deze mededeling niet tijdig wordt gedaan, wordt de lopende looptijd verlengd totdat Opdrachtgever alsnog haar keuze kenbaar maakt. Dit brengt voor Opdrachtnemer onzekerheid met zich mee ten aanzien van de duur van de overeenkomst en de daarmee samenhangende personele verplichtingen.

Bent u bereid de bepaling aan te passen zodat, indien Opdrachtgever niet uiterlijk zes maanden voor het einde van de lopende looptijd aangeeft dat zij niet wenst te verlengen, de Raamovereenkomst automatisch wordt verlengd met de overeengekomen verlengingsperiode van twee jaar?

Antwoord:

Ja, de Hanze past artikel 2.1 van de Raamovereenkomst aan. Als de Hanze niet uiterlijk zes maanden voor het einde van de lopende looptijd een verlenging meedeelt, eindigt de Raamovereenkomst aan het einde van de lopende looptijd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Raamovereenkomst - Artikel 1.3

Vraag:

Artikel 1.3 bepaalt dat de ARVODI-2025 in rangorde prevaleert boven de Nota's van Inlichtingen en het Programma van Eisen. Nu de Nota's van Inlichtingen en het Programma van Eisen specifiek betrekking hebben op onderhavige opdracht, kan deze rangorde bij eventuele tegenstrijdigheden tot onduidelijkheid leiden.

Is Opdrachtgever bereid de rangorde in artikel 1.3 zodanig aan te passen dat de Nota's van Inlichtingen en het Programma van Eisen prevaleren boven de ARVODI-2025?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 68.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 5.15

Vraag:

Indien voor het verrichten van de werkzaamheden persoonlijke beschermingsmiddelen, waaronder veiligheidsschoenen, noodzakelijk zijn in het kader van veilig en gezond werken, ligt de verantwoordelijkheid voor het verstrekken daarvan bij Opdrachtgever. De inlenende werkgever draagt immers de primaire verantwoordelijkheid voor de veiligheid en gezondheid van de uitzendkracht op de werkplek.

Inschrijver acht het daarom onredelijk dat deze verantwoordelijkheid en de bijbehorende kosten

volledig bij Opdrachtnemer worden neergelegd. Bent u bereid deze eis aan te passen en expliciet te bevestigen dat noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen door Opdrachtgever worden verstrekt?

Antwoord:

Nee, de Hanze is niet bereid deze eis aan te passen. De verantwoordelijkheid voor persoonlijke beschermingsmiddelen ligt bij opdrachtnemer en de uitzendkracht. Persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals veiligheidsschoenen, kunnen door de uitzendkracht ook bij andere opdrachtgevers worden gebruikt. Daarnaast kan mogelijk gebruik worden gemaakt van regelingen en subsidies van onder andere de gemeente en het UWV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 2.22

Vraag:

Voor Opdrachtnemer gelden de opzegtermijnen uit de cao voor Uitzendkrachten. Opdrachtgever heeft opgenomen dat zij bij beëindiging van een nadere overeenkomst dezelfde opzegtermijn hanteert als tussen Opdrachtnemer en de uitzendkracht geldt.

Wij verzoeken u aanvullend te bevestigen dat uitzendovereenkomsten zonder uitzendbeding in principe niet tussentijds opzegbaar zijn, tenzij sprake is van een dringende reden in de zin van artikel 7:678 BW. Is Opdrachtgever bereid hiermee akkoord te gaan? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

Nee, de Hanze gaat hier niet mee akkoord. Bij beëindiging van een nadere overeenkomst hanteert de Hanze de opzegtermijn uit Eis 2.22 van het Programma van Eisen. Daarna heeft de Hanze geen verdere verplichtingen. Hoe de uitzendovereenkomst eindigt of doorloopt, is een zaak tussen Opdrachtnemer en de Uitzendkracht en komt voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
137

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 2.10

Vraag:

Conform de AVG is het voor Opdrachtnemer niet zonder meer toegestaan om (een kopie van) de VOG te bewaren en/of met Opdrachtgever te delen. Bent u bereid om akkoord te gaan met een alternatief, namelijk: vastleggen dat er bij aanvang van het dienstverband een VOG in het bezit van de arbeidskracht is, die op echtheid is gecontroleerd, zonder dat (een kopie van) de VOG door Opdrachtnemer wordt bewaard en/of aan Opdrachtgever wordt verstrekt?

Antwoord:

"De leverancier is verantwoordelijk voor het controleren van de VOG van de ingehuurd medewerker op echtheid, juistheid en het passende screeningsprofiel. De leverancier registreert dat de controle heeft plaatsgevonden en geeft aan de Hanze door dat de VOG is gecontroleerd en akkoord bevonden. De VOG zelf hoeft niet te worden bewaard in het inhuurdossier of aan de Hanze te worden verstrekt. De kosten voor het aanvragen van de VOG worden door de Hanze via de leverancier aan de ingehuurd medewerker vergoed. Deze werkwijze sluit aan bij het beginsel van dataminimalisatie uit de AVG."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - 4. Gunningscriteria

Vraag:

In de beoordelingsmethodiek is gekozen voor een gewichtsverdeling van 60% kwaliteit en 40% prijs (maximaal 600 respectievelijk 400 punten).

Binnen de branche is een verhouding van 70/30 of 75/25 de laatste jaren gangbaarder. Een hoger gewicht voor kwaliteit stelt inschrijvers beter in staat zich te onderscheiden en biedt de aanbestedende dienst een beter inzicht in de aangeboden kwaliteit van de dienstverlening. Een verhouding van 60/40 brengt het risico met zich mee dat de prijsontwikkeling ten koste gaat van de uiteindelijke kwaliteit in de uitvoering.

a) Kan de aanbestedende dienst de motivering achter de gekozen verhouding van 60% kwaliteit en

40% prijs toelichten?

b) Is de aanbestedende dienst bereid de verhouding aan te passen naar een in de branche meer gebruikelijke verhouding van bijvoorbeeld 70/30?

Antwoord:

"a) De Hanze heeft bij het vaststellen van de weging gezocht naar een evenwichtige verhouding tussen kwaliteit en een doelmatige besteding van publieke middelen. Bij deze opdracht wordt het tarief voor een belangrijk deel bepaald door de toepasselijke beloningsregels (inlenersbeloning /cao). Het onderscheidend vermogen op prijs beperkt zich daardoor in hoofdzaak tot de bureaumarge van de inschrijver, waardoor prijsverschillen tussen inschrijvers naar verwachting beperkt zijn. Gelet op de gehanteerde prijsscoringsmethode (Gunningcriteria 4 van het beschrijvend document) leiden beperkte prijsverschillen tot beperkte puntenverschillen, terwijl op kwaliteit maximaal 600 punten, verdeeld over 3 gunningscriteria, te behalen zijn. Kwaliteit is daarmee in de praktijk het onderscheidende element in de beoordeling. Daarnaast is de kwaliteit van de dienstverlening geborgd via de minimumeisen in het Programma van Eisen, de minimaal te behalen score per kwaliteitscriterium.

b) Nee. De Hanze is van mening dat de gekozen verhouding, in samenhang met de beoordelingsmethodiek en de borging van kwaliteit zoals hierboven toegelicht, inschrijvers voldoende ruimte biedt zich op kwaliteit te onderscheiden. De weging blijft ongewijzigd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen – paragrafen 2.2 en 2.3 – ziekteverzuim 2025

Vraag:

In Bijlage 1, paragrafen 2.2 en 2.3 is opgenomen dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor onder meer de uitvoering van de Wet verbetering Poortwachter, ziektebegeleiding en het proces rondom ziekmeldingen van uitzendkrachten.

Ten behoeve van een goede inschatting van het verzuimrisico, de benodigde vervangingscapaciteit en de daarmee samenhangende dienstverlening verzoeken wij u inzicht te geven in het ziekteverzuim over kalenderjaar 2025.

Kunt u aangeven:

- wat het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in 2025 was van de via de huidige overeenkomst ingezette uitzendkrachten;
- wat het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in 2025 was van de medewerkers in vaste dienst van Hanze;
- en, indien beschikbaar, wat voor beide groepen de gemiddelde verzuimfrequentie was?

Wij verzoeken u hierbij, voor zover mogelijk, voor beide groepen dezelfde definitie en berekeningsmethodiek te hanteren. Indien deze gegevens voor de ingezette uitzendkrachten niet volledig door Hanze worden geregistreerd, ontvangen wij graag de beschikbare gegevens en/of de door de huidige leverancier gerapporteerde verzuiminformatie.

Antwoord:

"Het gemiddelde verzuimpercentage van de via de huidige overeenkomst ingezette uitzendkrachten bedroeg in 2025 volgens de huidige leverancier 7,16% voor regulier onderwijsondersteunend personeel en 1,22% voor surveillanten. Zie ook het antwoord op vraag 82.

Het ziekteverzuimpercentage van medewerkers in vaste dienst van de Hanze acht de Hanze niet relevant voor deze aanbesteding. Deze gegevens worden daarom niet verstrekt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen – eis 3.10 – indienen aanvragen in systeem Opdrachtnemer

Vraag:

In de uitvraag wordt gesproken over een portal waarin de opdrachtgever aanvragen kan plaatsen. Deze functionaliteit waarbij opdrachtgevers zelf aanvragen kunnen invoeren komt binnenkort beschikbaar in onze portal.

Is het tot die tijd ook toegestaan dat de opdrachtgever de aanvraag per e-mail aanlevert, waarna opdrachtnemer deze namens de opdrachtgever in het portal verwerkt? En wordt deze werkwijze gelijkwaardig beschouwd aan het rechtstreeks invoeren door de opdrachtgever waarbij op termijn de mogelijkheid wel wordt geboden.

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. Ook nu levert de Hanze bulkaanvragen per e-mail aan. Vooral de wijzigingen die na de aanvraag volgen, bijvoorbeeld door verschuiving van tentamens, zijn tijdrovend voor de planners. De Hanze heeft daarom een sterke voorkeur voor een koppeling tussen TimeEdit en het planningssysteem van opdrachtnemer, zodat wijzigingen automatisch worden verwerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument paragraaf 1.3.3 / Bijlage 1 eisen 3.10 en 5.2 – rol TimeEdit en systeemkoppelingen

Vraag:

In paragraaf 1.3.3 van het Aanbestedingsdocument is opgenomen dat het toetscentrum gebruikmaakt van TimeEdit. Daarnaast bepaalt eis 3.10 van Bijlage 1 dat het aanvraag-, rooster- en facturatieproces via het digitale systeem van Opdrachtnemer verloopt en bepaalt eis 5.2 dat de software/applicatie van Opdrachtnemer gekoppeld of geschikt dient te zijn als onderdeel van of als systeem naast de AFAS-omgeving van Hanze.

Kunt u verduidelijken welke rol TimeEdit binnen het toekomstige proces van Opdrachtnemer heeft?

Wij verzoeken u daarbij specifiek aan te geven:

- of Opdrachtnemer toegang dient te krijgen tot TimeEdit;
- of Opdrachtnemer gegevens uit TimeEdit moet ontvangen of overnemen;
- of Hanze vanuit TimeEdit zelf de benodigde inzet van surveillanten bepaalt en deze vervolgens als aanvraag aan Opdrachtnemer doorgeeft;
- of een technische koppeling/API tussen TimeEdit en het systeem van Opdrachtnemer verplicht is;
- en of voor AFAS eveneens een technische koppeling verplicht is, dan wel of een procesmatige gegevensuitwisseling voldoende is.

Antwoord:

In TimeEdit staan de tentamens per lokaal gepland, inclusief het aantal studenten per lokaal. Op basis daarvan wordt het aantal benodigde surveillanten aangevraagd en gepland. Toegang tot (de gegevens uit) TimeEdit is daarom noodzakelijk. Een koppeling heeft sterk de voorkeur, zodat aanvragen vanuit de Hanze automatisch en niet handmatig verlopen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen – artikel 7.2 – migratie uitzendkrachten

Vraag:

In het kader van de in artikel 7 beschreven exitregeling en de mogelijke migratie van uitzendkrachten naar een opvolgend Opdrachtnemer verzoeken wij u inzicht te geven in de omvang van de populatie waarmee een nieuwe Opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst mogelijk rekening dient te houden.

Kunt u aangeven:

- hoeveel uitzendkrachten momenteel via de bestaande overeenkomst werkzaam zijn;
- hoeveel hiervan reguliere uitzendkrachten en hoeveel surveillanten betreft;
- welk aantal naar verwachting bij aanvang van de nieuwe overeenkomst nog werkzaam zal zijn;
- welk deel daarvan naar verwachting door de nieuwe Opdrachtnemer moet worden gemigreerd /overgenomen;
- en of deze migratie naar verwachting ineens of gefaseerd plaatsvindt?

Antwoord:

Op dit moment (peildatum oktober 2026) zijn via de bestaande overeenkomst 82 uitzendkrachten werkzaam: 59 surveillanten en 23 reguliere uitzendkrachten t/m schaal 9. Voor de verdeling over de fasen wordt verwezen naar het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument / Bijlage 1 – historische omvang en afname opdracht

Vraag:

Ten behoeve van een zorgvuldige capaciteitsplanning, prijsstelling en inrichting van de dienstverlening verzoeken wij u inzicht te geven in de historische omvang van de opdracht over de afgelopen drie jaar.

Kunt u per jaar aangeven:

- het aantal uitgezette aanvragen;
- het aantal aanvragen per functieprofiel;
- het totaal aantal afgenomen uren per functieprofiel;
- het aantal ingezette unieke uitzendkrachten per functieprofiel;
- de verdeling van de afgenomen uren per locatie;
- de gemiddelde looptijd van de opdrachten;
- en, voor zover van toepassing, de verdeling tussen reguliere perioden en piekperioden?

Indien deze gegevens niet op dit detailniveau beschikbaar zijn, ontvangen wij graag de gegevens die wel beschikbaar zijn.

Antwoord:

De Hanze heeft deze gegevens opgevraagd bij de huidige leverancier, maar deze zijn nog niet

aangeleverd. Zodra de gegevens bekend zijn, deelt de Hanze deze via TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
144

Onderwerp:

Bijlage 5 Profielbeschrijvingen – paragraaf 2.7 – Ondersteuner Mediatheek avondpool

Vraag:

In Bijlage 5, paragraaf 2.7 is opgenomen dat medewerkers binnen de avondpool in beginsel werkzaam zijn zonder aanwezigheid van andere medewerkers van de HanzeMediatheek en dat zelfstandigheid en betrouwbaarheid belangrijke functie-eisen zijn.

Kunt u toelichten hoe het inwerktraject voor nieuwe medewerkers binnen deze avondpool is ingericht?

Graag ontvangen wij daarbij inzicht in:

- de inhoud van het inwerktraject;
- de gemiddelde duur;
- het gemiddeld benodigde aantal inwerkdiensten;
- de gemiddelde tijdsinvestering per nieuwe medewerker;
- het moment waarop een medewerker zelfstandig inzetbaar wordt geacht;
- en of de tijdens het inwerktraject gewerkte uren aan Hanze kunnen worden gefactureerd?

Antwoord:

De Hanze heeft aanvullende informatie over de werking van de invalpool, waaronder het inwerktraject, toegevoegd aan paragraaf 2.7 van bijlage 5 (Profielbeschrijvingen). De Hanze verwijst naar de aangepaste bijlage 5. Zie ook het antwoord op vraag 96.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
145

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen – paragraaf 4.7 – overname uitzendkrachten

Vraag:

In Bijlage 1, paragraaf 4.7 is opgenomen dat Hanze een uitzendkracht na 1.040 gewerkte uren of één jaar kosteloos kan overnemen en dat bij eerdere overname een vergoeding van toepassing is.

Kunt u ter indicatie van de historische omvang aangeven hoeveel uitzendkrachten in de afgelopen drie jaar gemiddeld per jaar door Hanze zijn overgenomen en hoeveel van deze overnames hebben plaatsgevonden vóór het bereiken van 1.040 gewerkte uren of één jaar inzet?

Antwoord:

Ter indicatie: in het afgelopen jaar heeft de Hanze 3 à 4 uitzendkrachten overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
146

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen – paragraaf 3.9 – inwerktraject surveillanten

Vraag:

In Bijlage 1, paragraaf 3.9 is opgenomen dat nieuwe surveillanten het inwerkprogramma van het toetscentrum moeten doorlopen en met een ervaren hoofdsurveillant meelopen voordat zij zelfstandig inzetbaar zijn.

Kunt u het betreffende inwerkprogramma beschikbaar stellen dan wel nader toelichten? Wij verzoeken u daarbij in ieder geval aan te geven:

- uit welke onderdelen het inwerkprogramma bestaat;
- hoeveel meeloopdiensten minimaal vereist zijn;
- hoeveel uren hiermee gemiddeld per nieuwe surveillant zijn gemoeid;
- vanaf welk moment een surveillant zelfstandig inzetbaar wordt geacht;
- en of de uren die de nieuwe surveillant gedurende het inwerktraject maakt door Opdrachtnemer aan Hanze kunnen worden gefactureerd?

Antwoord:

Opdrachtnemer stemt de inzet van nieuwe surveillanten af met de Hanze. Het toetscentrum stelt alle benodigde informatie en instructies beschikbaar aan opdrachtnemer. Een nieuwe surveillant leest zich in en loopt 4 tot 6 diensten mee met een hoofdsurveillant. Een dienst duurt circa 3 uur. Tussentijds bespreken opdrachtnemer, de hoofdsurveillant en de nieuwe surveillant de voortgang. De inwerkuren kunnen worden gefactureerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
147**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen – paragraaf 3.8 – jaarlijkse training surveillanten

Vraag:

In Bijlage 1, paragraaf 3.8 is opgenomen dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de organisatie van minimaal één jaarlijkse algemene training voor alle surveillanten, waaronder fraudepreventie en examenreglementen, waarbij Hanze de faciliteiten/ruimte beschikbaar stelt en de operationele kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.

Kunt u ten behoeve van de prijsstelling aangeven:

- hoeveel surveillanten in de afgelopen drie jaar gemiddeld per jaar aan deze training hebben deelgenomen;
- wat de gemiddelde duur van deze training is;
- en welke operationele kosten in het verleden gemiddeld met een dergelijke trainingssessie waren gemoeid?

Antwoord:

Aan de jaarlijkse training nemen circa 55 tot 60 surveillanten deel. De training duurt circa 2,5 uur. Surveillanten kunnen deze uren declareren. Daarnaast zijn er alleen cateringkosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
148**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen – paragraaf 2.21 – aanvullende opleidingen en trainingen

Vraag:

In Bijlage 1, paragraaf 2.21 is opgenomen dat aanvullende opleidingen of trainingen, inclusief de daarmee gemoeide opleidingsuren, voor rekening van Opdrachtnemer komen en worden geacht te zijn gedekt door de in het prijzenblad opgenomen opslag.

Ten behoeve van een reële en vergelijkbare prijsstelling verzoeken wij u aan te geven welke aanvullende opleidingen en trainingen in de afgelopen drie jaar op verzoek van Hanze door uitzendkrachten zijn gevolgd. Kunt u daarbij, voor zover beschikbaar, per opleiding of training aangeven:

- het gemiddelde aantal deelnemers;
- de gemiddelde duur/tijdsinvestering per deelnemer;
- de gemiddelde externe opleidingskosten?

Kunt u daarnaast bevestigen hoe wordt omgegaan met opleidingen of trainingen die gedurende de looptijd noodzakelijk worden als gevolg van nieuwe of gewijzigde eisen van Hanze of gewijzigde wet- en regelgeving en die ten tijde van inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren?

Antwoord:

"Deze gegevens zijn niet inzichtelijk voor de Hanze. Daarom kan de Hanze hiervan geen overzicht verstrekken.

Kosten en opleidingsuren komen alleen voor rekening van Opdrachtnemer indien de noodzaak aantoonbaar voortvloeit uit het niet voldoen van de voorgestelde kandidaat aan vooraf kenbaar gemaakte functie-eisen. Indien de opleiding noodzakelijk wordt door gewijzigde eisen, instructies van de Hanze of wet- en regelgeving, mag Opdrachtnemer deze kosten en uren separaat doorbelasten.

Zie ook antwoord vraag 118."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
149

Onderwerp:

PvE eis 5.18 / ARVODI artikelen 16.3 en 26.3 – auditrecht

Vraag:

In eis 5.18 van het Programma van Eisen en in artikelen 16.3 en 26.3 van de ARVODI-voorwaarden zijn auditrechten ten behoeve van Opdrachtgever opgenomen.

Opdrachtnemer beschikt over de certificeringen NEN 4400, ISO 9001, VCU en MVO-Prestatieladder, alsmede een EcoVadis Silver-rating en PSO trede 3.

Deze certificeringen en beoordelingen zijn door onafhankelijke partijen getoetst en worden

periodiek gemonitord.

Kunt u ermee instemmen dat het aantoonbaar in stand houden van deze certificeringen en beoordelingen geldt als voldoende bewijs van naleving van de betreffende verplichtingen en daarmee in de plaats treedt van de in eis 5.18 en artikelen 16.3 en 26.3 opgenomen auditrechten?

Antwoord:

Nee, daar kan de Hanze niet mee instemmen. De genoemde certificeringen en beoordelingen treden niet in de plaats van de auditrechten in eis 5.18 van het Programma van Eisen en de artikelen 16.3 en 26.3 van de ARVODI-2025. Zie verder het antwoord op de vragen 24 en 70.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

**Ref.nr.
150**

Onderwerp:

Programma van Eisen 2.9

Vraag:

In eis 2.9 wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere aanvragen en spoedaanvragen. Kunt u nader toelichten wat de Hanze verstaat onder een reguliere aanvraag?

Antwoord:

"Onder een reguliere aanvraag verstaat de Hanze een aanvraag voor een functie tot en met schaal 9 waarvoor werving en selectie plaatsvindt op basis van uitzenden. Dit geldt voor alle functies, behalve:

- de Medewerker invalpool Hanzemediatheek (dag- en avonddienst), waarvoor wordt gewerkt met een vaste pool van kandidaten;
- de functies Allround Facilitair Medewerker en Steward Campus, waarvoor per keer een spoedaanvraag wordt gedaan.

Zie ook het antwoord op vraag 159."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
151

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"De aard en omvang van de inzet lijken per functieprofiel te kunnen verschillen. Kunt u per functieprofiel aangeven of de inzet naar verwachting voornamelijk bestaat uit: inzet via een planning- of poolconstructie (vergelijkbaar met de surveillantenpool); of structurele invulling van vacatures op basis van reguliere werving en selectie?"

Deze informatie stelt inschrijvers in staat hun wervingsstrategie, poolopbouw en capaciteitsplanning optimaal af te stemmen op de gevraagde dienstverlening en daarmee een realistische en passende aanbieding uit te werken."

Antwoord:

"De inzet verschilt per functieprofiel:

- Medewerker invalpool Hanzemediatheek (dag- en avonddienst): inzet via een vaste pool van kandidaten.
- Allround Facilitair Medewerker en Steward Campus: inzet via een spoedaanvraag per keer.
- Alle overige functies tot en met schaal 9: structurele invulling via reguliere werving en selectie op basis van uitzenden.

Zie ook het antwoord op vraag 159."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
152

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"G1 en G2 bevatten meerdere hoofdvragen en diverse subonderdelen die om onderbouwing met cijfers, processen en praktijkvoorbeelden vragen.
Is Hanzehogeschool bereid voor G1 en G2 elk één extra A4 beschikbaar te stellen zodat inschrijvers hun aanpak volledig en zorgvuldig kunnen beschrijven?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 5 & 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

**Ref.nr.
153****Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"Bij het functieprofiel ""Medewerker invalpool HanzeMediatheek"" wordt verwezen naar een invalpool. Kunt u toelichten of hierbij sprake is van: een structurele poolconstructie waarbij een vaste groep kandidaten gedurende de looptijd flexibel wordt ingezet op basis van rooster- en vervangingsbehoeften; of afzonderlijke aanvragen voor tijdelijke vervanging die per aanvraag door opdrachtnemer worden ingevuld?

Daarnaast vernemen wij graag hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld ten aanzien van de planning en inzet van de kandidaten. Ligt de regie op de rooster- en capaciteitsplanning bij Hanzehogeschool of wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze de planning en aansturing van de pool verzorgt?"

Antwoord:

Voor de functie Medewerker invalpool Hanzemediatheek wordt gewerkt met een vaste pool van kandidaten (zie ook het antwoord op vraag 150). De Hanze heeft aanvullende informatie over de werking van de invalpool, de planning en de inzet van de kandidaten toegevoegd aan paragraaf 2.7 van bijlage 5 (Profielbeschrijvingen). De Hanze verwijst naar de aangepaste bijlage 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
154

Onderwerp:
Bijlage 5

Vraag:

Kunt u per functieprofiel uit bijlage 5 inzicht geven in het aantal aanvragen, plaatsingen en ingezette uren over de afgelopen 12 tot 24 maanden, inclusief een indicatie van de verwachte omvang gedurende de looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

De Hanze heeft deze gegevens opgevraagd bij de huidige leverancier, maar deze zijn nog niet aangeleverd. Zodra de gegevens bekend zijn, deelt de Hanze deze via TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In G3.1 vraagt u enerzijds hoe de kwaliteit van kandidaten wordt aangetoond en in G3.3 op welke wijze wordt geborgd dat kandidaten aansluiten op de functie-eisen en de cultuur van Hanzehogeschool.

Kunt u toelichten welk onderscheid u maakt tussen beide vragen, zodat inschrijvers deze optimaal en zonder overlap kunnen beantwoorden?"

Antwoord:

"G3.1 (Netwerk) en G3.3 (Selectie en cultuurmatch) vragen om verschillende dingen.

Bij G3.1 gaat het om het netwerk en het aanbod per functieprofiel: binnen welke termijn heeft inschrijver een geschikte kandidaat beschikbaar en waaruit blijkt de kwaliteit? De Hanze verwacht dat inschrijver dit onderbouwt met plaatsingscijfers en ook de profielen benoemt waarop inschrijver minder sterk is.

Bij G3.3 gaat het om het selectieproces: hoe borgt inschrijver bij elke aanvraag dat de kandidaat past bij de functie-eisen en de onderwijscultuur van de Hanze, en hoe toont inschrijver aan dat deze werkwijze tot passende kandidaten leidt?"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
156**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In paragraaf 2.9 van het Programma van Eisen wordt gevraagd om binnen drie werkdagen minimaal twee geschikte cv's aan te leveren indien beschikbaar.

In G3 wordt daarnaast gevraagd om per functieprofiel aan te geven binnen welke termijn een geschikte kandidaat beschikbaar is.

Mogen inschrijvers per functieprofiel een realistische en onderbouwde levertermijn opnemen, of verwacht u dat voor alle functieprofielen dezelfde termijn uit paragraaf 2.9 wordt gehanteerd?"

Antwoord:

Ja, inschrijvers mogen per functieprofiel een realistische en onderbouwde levertermijn opnemen. Indien deze termijn goed wordt onderbouwd, mag deze afwijken van de drie werkdagen die in paragraaf 2.9 van het Programma van Eisen zijn genoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
157**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"Bij vraag G2.4 wordt gevraagd naar de implementatieaanpak van de voorgestelde werkwijze. Begrijpen wij correct dat deze vraag uitsluitend betrekking heeft op de processen rondom de surveillantenplanning en de daaraan verbonden administratieve afhandeling?"

Antwoord:

Ja. De implementatieaanpak heeft betrekking op het communicatieproces, het planningsproces en de administratieve en financiële afhandeling. Zie ook het antwoord op vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
158**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In G2 wordt verwezen naar communicatie en afstemming met het toetscentrum.

Kunt u aangeven:

- of sprake is van één centraal toetscentrum of meerdere toetscentra;
- op welke locatie(s) deze zijn gevestigd."

Antwoord:

Er is één centraal toetscentrum, gevestigd in de Van Olstborg (Zernikeplein 7).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
159**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In het Programma van Eisen wordt voor spoedaanvragen verwezen naar de functie ""Servicemedewerker ABC"".

Wij hebben deze functie niet kunnen herleiden uit de verstrekte functieprofielen.

Kunt u aangeven:

- welke functie(s) hieronder worden verstaan;
- hoe vaak dergelijke spoedaanvragen gemiddeld voorkomen?"

Antwoord:

"Servicemedewerker ABC is de generieke functie uit het functiegebouw van de Hanze. Hieronder vallen de in bijlage 5 genoemde functies Medewerker invalpool Hanzemediatheek, Allround Facilitair Medewerker en Steward Campus. Daarbij geldt het volgende:

- Voor de Medewerker invalpool Hanzemediatheek (dag- en avonddienst) wordt gewerkt met een vaste pool van kandidaten.
- De functies Allround Facilitair Medewerker en Steward Campus vallen onder de spoedaanvragen. Voor de inzet van deze functies wordt per keer een spoedaanvraag gedaan.
- Alle overige functies tot en met schaal 9 vallen onder de reguliere aanvragen, waarbij werving en selectie plaatsvindt op basis van uitzenden.

Voor de Medewerker invalpool Hanzemediatheek (dagdienst) zijn in 2025 in totaal 182 aanvragen gedaan en in 2026 tot heden 111."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
160

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"Beschikt Hanzehogeschool over forecastinformatie of een planningsoverzicht van toetsperiodes dat vooraf met de toekomstige opdrachtnemer wordt gedeeld?
Zo ja, op welk detailniveau en met welke frequentie gebeurt dit?"

Antwoord:

Ja. Aan het begin van ieder collegejaar kan de Hanze een planningsoverzicht delen, waarin is aangegeven welke weken piekweken zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Ref.nr.
161

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In paragraaf 1.3.4 worden aantallen plaatsingen en de huidige omvang van de surveillantenpool genoemd.

Betreffen de genoemde plaatsingen unieke personen of zijn verlengingen en herplaatsingen hierin eveneens opgenomen?"

Antwoord:

De genoemde aantallen bevatten zowel plaatsingen als herplaatsingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
162

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In G1 wordt gevraagd hoe opdrachtnemer beschikbaarheid borgt bij piekweken, lastminute uitval en calamiteiten.

Kunt u aangeven:

- wat onder een calamiteit wordt verstaan;
- hoe vaak in de afgelopen drie jaar sprake is geweest van een calamiteit die invloed had op de inzet van surveillanten;
- welk percentage van de aanvragen gemiddeld lastminute of ad hoc wordt uitgezet?"

Antwoord:

Voorbeelden van een calamiteit zijn ijzel, een staking in het openbaar vervoer of een stroomstoring. In de afgelopen drie jaar is hooguit drie keer sprake geweest van een calamiteit. Circa 1 tot 2% van de aanvragen is ad hoc.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
163**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"Kunt u aangeven op hoeveel locaties surveillanten daadwerkelijk worden ingezet en in hoeverre diensten op verschillende locaties gelijktijdig plaatsvinden?
Daarnaast vernemen wij graag of diensten in de praktijk regelmatig combineerbaar zijn binnen één werkdag."

Antwoord:

Op het Zernikecomplex worden tentamens georganiseerd in vier verschillende gebouwen, op loopafstand van elkaar. Daarnaast wordt circa 5% van de tentamens georganiseerd op het Wiebengacomplex. Elke dienst betreft één tentamen. Het is niet ongebruikelijk dat surveillanten twee of drie diensten achter elkaar worden ingezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
164**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In G1 vraagt u opdrachtnemers om de benodigde omvang van de surveillantenpool te bepalen op basis van de opgegeven aantallen diensten.

Kunt u inzicht geven in:

- de piekweken gedurende het studiejaar;
- de maximale gelijktijdige inzet van surveillanten;
- de mate waarin diensten qua tijden overlappen;
- de wijze waarop diensten over de verschillende locaties zijn verdeeld?

Deze informatie helpt om een realistische en onderbouwde berekening van de benodigde poolomvang op te stellen."

Antwoord:

"De Hanze kent vier piekperiodes per jaar (P1 tot en met P4). P1, P3 en P4 bestaan elk uit twee piekweken; P2 bestaat uit drie piekweken. De maximale gelijktijdige inzet van surveillanten kan oplopen tot 35.

Op het Zernikecomplex worden tentamens georganiseerd in vier verschillende gebouwen, op loopafstand van elkaar. Daarnaast wordt circa 5% van de tentamens georganiseerd op het Wiebengacomplex. Eén dienst betreft de inzet van één surveillant op één tentamen. Het is niet ongebruikelijk dat surveillanten twee of drie diensten achter elkaar worden ingezet."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
165

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"In G3 vraagt u inschrijvers het actuele aanbod van direct beschikbare kandidaten per 1 september 2026 inzichtelijk te maken.

Kunt u verduidelijken wat de Hanze verstaat onder een ""direct beschikbare kandidaat""? Zonder nadere definitie bestaat het risico dat inschrijvers verschillende uitgangspunten hanteren, waardoor de opgegeven aantallen niet goed vergelijkbaar zijn."

Antwoord:

Onder een direct beschikbare kandidaat verstaat de Hanze een kandidaat die per direct, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, inzetbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
166

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4

Vraag:

"Binnen G2 wordt meerdere malen onderscheid gemaakt tussen piekweken en reguliere weken. Kunt u aangeven welke weken de Hanze voor de beoordeling als piekweken aanmerkt en hoeveel piekweken gemiddeld per studiejaar voorkomen?"

Antwoord:

De Hanze kent vier piekperiodes per jaar (P1 tot en met P4). P1, P3 en P4 bestaan elk uit twee piekweken; P2 bestaat uit drie piekweken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 7.6

Vraag:

"Bent u bereid om de onderstaande toevoeging op te nemen in de afspraken? Zo niet, waarom niet?"

Opdrachtgever is vanuit leiding en toezicht verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden alsmede voor het doen en/of nalaten van de uitzendkrachten tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en is in dat kader aansprakelijk voor schade geleden en/of toegebracht door de uitzendkrachten. Verder is opdrachtgever verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden en in dat kader aansprakelijk voor schade die de uitzendkracht in de uitoefening van werkzaamheden lijdt, indien en zover de opdrachtgever en/of de uitzendonderneming daarvoor aansprakelijk is op grond van artikel 7:658 en/of artikel 7:611 Burgerlijk Wetboek. Met inbegrip van een vrijwaring jegens Opdrachtnemer."

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. De verplichtingen van de Hanze op grond van het Burgerlijk Wetboek gelden al van rechtswege. Het is daarom niet nodig deze ook in de Raamovereenkomst op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
168

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 7.4

Vraag:

Bent u bereid om toe te voegen 'voor zover niet in strijd met privacy wet- en regelgeving'? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Ja. De Hanze vult artikel 7.4 van de Raamovereenkomst aan met de zinsnede: 'op een wijze die niet in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
169

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 7.2

Vraag:

"Wij verzoeken u om deze afwijking te schrappen, aangezien dit voor partijen een zeer beperkte aansprakelijkheid kan betekenen wat grote (financiële) gevolgen kan hebben voor de niet toerekenbare tekortschietende partij. Wij verzoeken u om artikel 19.2 van de ARVODI als volgt aan te passen/op te nemen: ""Tenzij Partijen anders zijn overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van diens verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden en te lijden schade, waarbij de aansprakelijkheid is beperkt tot een maximum van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."" Indien u hiertoe niet bereid bent ontvangen wij graag een gemotiveerde toelichting."

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. De Hanze heeft bewust gekozen voor de afwijkende regeling in artikel 7.2 van de Raamovereenkomst. Zie ook het antwoord op vraag 92.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 7.1

Vraag:

Graag zie we dat de boetebepaling wordt gemaximeerd tot €15.000 per jaar. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 7,1

Vraag:

Opdrachtnemer zal de uitzendkracht uiteraard geheimhouding opleggen maar acht het niet redelijk dat zij verantwoordelijk wordt gehouden voor schending van de geheimhouding door uitzendkrachten. Immers, wij werken onder leiding en toezicht van opdrachtgever. Wij verzoeken u dan ook om 'en de Uitzendkrachten' in dit artikel te schrappen. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
172

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 6

Vraag:

Wij kunnen hier ons voor inspannen maar kunnen hier niet voor in staan. Immers, de uitzendkracht is een persoon met een eigen wil. Bent u bereid om dit aan te passen naar een inspanningsverplichting aan de zijde van Opdrachtnemer? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie over. De laatste zin van het huidige artikel 6 van de Raamovereenkomst komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
173

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 4.9

Vraag:

Kunt u aan de tekst 'en leeft de toepasselijke cao's na' toevoegen dat Opdrachtgever de Opdrachtnemer tijdig dient te informeren over de (wijzigingen in zijn) CAO dan wel de arbeidsvoorwaardenregeling die daarvoor in de plaats komen c.q. opvolgend zijn. Bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is met terugwerkende kracht het tarief aan te passen en in

rekening te brengen bij Opdrachtgever en Opdrachtgever ons vrijwaart voor enige aanspraken? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 59

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
174

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 4.9

Vraag:

Bent u bereid om op te nemen dat het hier alleen schade betreft die rechtstreeks voortvloeit uit het door Opdrachtnemer niet langer beschikken over een NEN 4400-certificering en dat indirecte schade daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie in alle gevallen is uitgesloten? Bent u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie over.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
175

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 4.5

Vraag:

"Onze debiteurenadministratie heeft geen zicht op wanneer de facturen door opdrachtgever worden ontvangen en kan derhalve onnodige administratieve handelingen tot gevolg hebben. Omdat de facturen elektronisch worden verstuurd, kunt u ermee instemmen dat datum verzending tevens datum ontvangst is? Zo niet, waarom niet?"

Antwoord:

Ja, daarmee kan de Hanze instemmen. Omdat facturen elektronisch worden verzonden, geldt de datum van verzending tevens als datum van ontvangst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
176

Onderwerp:

Raamovereenkomst Artikel 2.1

Vraag:

In artikel 2.1 staat dat opdrachtgever de overeenkomst eenzijdig kan verlengen. Aangezien wij graag op een gelijkwaardige basis willen samenwerken, verzoeken wij u om dit te wijzigen door op te nemen dat een verlenging van de overeenkomst altijd zal plaatsvinden op basis van wederzijdse schriftelijke instemming van beide partijen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. Bij de beslissing om de Raamovereenkomst al dan niet te verlengen, neemt de Hanze het risico van een leverancier die niet wil verlengen mee in haar afweging. De Hanze wil daarin wel een doorslaggevende stem houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
177

Onderwerp:
Raamovereenkomst Artikel 1.3

Vraag:

Kunnen wij ervan uitgaan dat gelet op de rangorde de eventueel in de Nota van Inlichtingen aangekondigde aanpassingen dan in de definitieve raamovereenkomst zijn verwerkt? Zo niet, dan dient de Nota van Inlichtingen in de rangorde boven de raamovereenkomst te prevaleren. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 68.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
178

Onderwerp:
Arvodi Artikel 26.4

Vraag:

Voorwaarde voor het verlenen van toegang is dat dit enkel mogelijk is indien en voor zover hiermee niet in strijd met privacywetgeving wordt gehandeld. Gaat u akkoord met deze aanvulling op artikel 26.4? Zo, niet waarom niet?

Antwoord:

De suggestie wordt in aangepaste vorm overgenomen: "Toegangsverlening vindt plaats op een wijze die niet in strijd zal zijn met toepasselijke wet- en regelgeving". Zie ook het antwoord op vraag 168.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
179

Onderwerp:
Arvodi Artikel 26.1

Vraag:

Ten aanzien van de collectieve arbeidsvoorwaardenregeling attendeer ik u op het volgende. De uitzendkracht dient een gelijkwaardige beloning te ontvangen ten opzichte van de werknemers die rechtstreeks in dienst zijn van Opdrachtgever. Kunt u daarom aan artikel 8 toevoegen dat Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig dient te informeren over de (wijzigingen in uw) CAO dan wel de arbeidsvoorwaardenregelingen die daarvoor in de plaats komen c.q. opvolgend zijn. Opdrachtgever vrijwaart ons voor schade en aanspraken van derden indien zij ons niet, onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 59

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
180

Onderwerp:
Arvodi Artikel 23.6

Vraag:

In dit artikel staat een vrijwaring opgenomen voor aanspraken van derden voor inbreuken op IE rechten. Deze vrijwaring is nu niet gemaximeerd. Voorschrift 3.9 D lid 1 Gids Proportionaliteit bepaalt dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid verlangt die op geen enkele manier gelimiteerd is. Omdat wij niet kunnen instemmen met deze niet-maximeerde vrijwarings verzoeken wij u de volgende zinsnede aan artikel 24.7 toe te voegen: "Deze vrijwaring is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de verzekering van Opdrachtnemer dekking biedt." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. De Hanze kan de hoogte van een vordering van een derde op de Hanze niet beperken. Om die reden kan de Hanze de vrijwaring voor aanspraken van derden niet maximeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

181

Onderwerp:

Arvodi Artikel 23.5

Vraag:

Bent u bereid deze laatste zin aan te passen naar: Opdrachtnemer doet ook namens het Personeel van Opdrachtnemer, afstand jegens Opdrachtgever van alle eventueel aan deze personen toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat. Indien u hiertoe niet bereid bent ontvangen wij graag een nadere toelichting.

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie over, met dien verstande dat wordt verwezen naar de toepasselijke 'wet- en regelgeving' in plaats van 'regelgeving'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

182

Onderwerp:

Arvodi Artikel 23.3

Vraag:

In dit artikel staat opgenomen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever machtigt een akte op te maken en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen. Met dit laatste kunnen wij niet instemmen. In principe verlenen wij medewerking aan de overdracht van de rechten als bedoeld in artikel 24.4 maar verzoeken u de zinsnede "en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen" te schrappen. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie over. De zinsnede 'en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen' komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
183**Onderwerp:**

Arvodi Artikel 23

Vraag:

Deze bepaling is ons inziens erg ruim. Onze dienstverlening en hetgeen wij ontwikkeld hebben ter bevordering van onze dienstverleningen behoort tot de kern van onze dienstverlening. Dit kan met zich meebrengen dat een bepaalde dienstverlening op maat bij de ene klant ook wordt gebruikt bij een andere klant. het zou in dit kader niet reëel zijn als het IE recht van de op maat ontwikkelde dienstverlening over zou gaan op een opdrachtgever. Kunt u derhalve dit artikel aanpassen?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. De wijze waarop Opdrachtnemer de dienstverlening vormgeeft of inricht, is geen resultaat van de dienstverlening zoals bedoeld in artikel 23 lid 1 ARVODI-2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
184**Onderwerp:**

Arvodi Artikel 21.4

Vraag:

Op basis van artikel 21.4 kan enkel de opdrachtgever ten allen tijde de samenwerking opzeggen. Dit is een erg eenzijdig artikel. Graag hebben wij ook de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen. Bent u bereid deze mogelijkheid in de overeenkomst op te nemen? Zo niet, kunt u dit

toelichten?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
185

Onderwerp:

Arvodi Artikel 21.1

Vraag:

Bent u bereid hieraan toe te voegen dat het om een toerekenbare tekortkoming dient te gaan? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. Ook een tekortkoming die niet toerekenbaar is, bijvoorbeeld bij overmacht, moet tot ontbinding kunnen leiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
186

Onderwerp:

Arvodi Artikel 20.2

Vraag:

In dit verband willen wij u wijzen op artikel 10 van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), waarin is bepaald dat er geen flexibele arbeidskrachten ter beschikking

mogen worden gesteld aan een bedrijf waar een werkstaking, uitsluiting of bedrijfsbezetting plaatsvindt. Stakingen bij opdrachtgever levert derhalve voor Leverancier wel overmacht op. Bij de definitie van overmacht wordt een staking niet aangeduid als overmacht. Onderschrijft u dat er bij stakingen wel sprake is van overmacht en kunt u stakingen uit artikel 20.2 verwijderen ? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze past artikel 20.2 ARVODI-2025 aan: na 'stakingen' wordt ingevoegd 'anders dan bij Opdrachtgever'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
187

Onderwerp:

Arvodi Artikel 19.6

Vraag:

Wat wordt hier bedoeld met 'Personeel van Opdrachtnemer'? Indien hier ook onder wordt verstaan de flexibele arbeidskrachten kan dit artikel niet van toepassing zijn op de dienstverlening, aangezien ook Opdrachtgever verplichtingen heeft richting de flexibele arbeidskrachten. Wij verzoeken u dan ook dit artikel niet van toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Met 'Personeel van Opdrachtnemer' in artikel 19.6 ARVODI-2025 wordt bedoeld het eigen Personeel van Opdrachtnemer (niet zijnde Uitzendkrachten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
188

Onderwerp:
Arvodi Artikel 19.4

Vraag:

In dit artikel is bepaald dat als Opdrachtnemer voor het verrichten van de Diensten gebruik maakt van zaken die in eigendom zijn van Opdrachtgever, Opdrachtnemer aansprakelijk is voor de schade die aan deze zaken wordt toegebracht. Conform voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit moet een risico worden gealloceerd bij de partij die het kan beheersen of beïnvloeden. Dit risico kunnen wij niet beïnvloeden. Tevens kunnen wij dit risico niet accepteren onder onze verzekering. Vriendelijk verzoeken wij u daarom aan dit artikel toe te voegen: "tenzij de schade wordt toegebracht terwijl de zaken onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden gebruikt." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie over en past artikel 19.4 ARVODI-2025 hierop aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
189

Onderwerp:
Arvodi Artikel 19.1

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen dat het om een toerekenbare tekortkoming dient te gaan? De zin zou alsdan komen te luiden: 'Als een Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van diens verplichting(en) uit de Overeenkomst' Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over. Op grond van artikel 6:74 BW is een Partij alleen tot schadevergoeding gehouden als de tekortkoming haar kan worden toegerekend. Een tekortkoming die het gevolg is van overmacht (artikel 20 ARVODI-2025) leidt daarom niet tot aansprakelijkheid. De Hanze acht een aanvulling van artikel 19.1 ARVODI-2025 daarom niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

190

Onderwerp:

Arvodi Artikel 16.3

Vraag:

Kunt u de volgende zinssnede aan dit artikel toevoegen? "Opdrachtgever zal slechts gebruik maken van de controlebevoegdheid omschreven in deze bepaling nadat zij eerst melding heeft gedaan van deze onjuiste factuur en Opdrachtnemer voldoende mogelijkheid heeft geboden om de factuur in kwestie te herstellen." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie over.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

191

Onderwerp:

Arvodi Artikel 13.2

Vraag:

U vraagt om overlegging van de VOG. Door de Autoriteit Persoonsgegevens is bepaald dat de VOG niet door het uitzendbureau/Opdrachtnemer aan de opdrachtgever verstrekt mag worden. Op de VOG staan immers persoonsgegevens (adres, geboorteland etc.) Indien u de VOG toch wenst te ontvangen van opdrachtnemer dan dient u de noodzaak voor de uitwisseling te motiveren. Bijvoorbeeld door aan te tonen dat u een wettelijke verplichting heeft tot het verwerken van de VOG. Als daar geen sprake van is dient u de VOG bij de werknemer op te vragen. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 137.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Arvodi Artikel 11.6

Vraag:

Geheimhouding is in dit artikel voor beide partijen opgelegd, maar het recht op schadevergoeding komt alleen Opdrachtgever toe. Graag zien we dan ook dat het artikel wederkerig wordt gemaakt. Bent u daartoe bereid? Zo niet, dan ontvangen we graag een gemotiveerde toelichting waarom u daartoe niet bereid bent.

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie niet over.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

193

Onderwerp:

Arvodi Artikel 4.2 en 4.3

Vraag:

Er vanuit gaande dat onder Diensten wordt verstaan het door de opdrachtnemer (werven en selecteren en) ter beschikkingstellen van Flexibele Arbeidskrachten, kunnen we de tariefswijziging van artikel 4.2 en 4.3 niet plaatsen. Dit lijkt meer geschreven te zijn voor het aannemen van werk/diensten. Kunt u bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing? Zo niet, waarom niet

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
194**Onderwerp:**

Arvodi Artikel 1.9

Vraag:

We gaan er vanuit dat onder het begrip 'Personeel' niet wordt bedoeld de uitzendkrachten die aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Is onze uitleg juist? Zo niet, dan ontvangen we graag een nadere toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
195**Onderwerp:**

Arvodi Artikel 1.2

Vraag:

We nemen aan dat onder 'Diensten' in dit geval wordt verstaan het door de opdrachtnemer (werven en selecteren en) ter beschikkingstellen van Flexibele Arbeidskrachten. Is dat correct? Zo niet, dan ontvangen we graag een nadere toelichting?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
196**Onderwerp:**

Arvodi Algemeen

Vraag:

Kenmerkend voor onze dienstverlening is dat haar uitzendkrachten werkzaam zijn onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever. Er sprake van een bijzondere driehoeksverhouding, De Arvodi is geschreven voor het verrichten van diensten. Dit is niet te vergelijken met het ter beschikking stellen van uitzendkrachten, waardoor diverse artikelen niet van toepassing zijn of daarover onduidelijkheid over bestaat. De ABU Algemene voorwaarden (Algemene voorwaarden voor het ter beschikking stellen van uitzendkracht d.d. 21-10-2015, gedeponeerde ter griffie van de rechtbank Amsterdam onder aktenummer 167/205), zijn specifiek geschreven zijn voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten. Om discussie in toekomst te voorkomen stellen we voor om in plaats van de AVRODI voorwaarden de hiervoor genoemde ABU Algemene Voorwaarden van toepassing te verklaren. Hoe staat u hier tegenover en kunt u een toelichting geven op uw antwoord?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
197**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 3.2.2

Vraag:

In paragraaf 2.4.2 en paragraaf 3.2.2 geeft u aan dat de tevredenheidsverklaring(en) behorend bij de referenties pas na een verzoek van de Hanze dienen te worden aangeleverd. Tevens verwijst u niet naar een voorgeschreven format voor deze tevredenheidsverklaring(en).

Kunt u bevestigen dat inschrijvers voor de tevredenheidsverklaring een eigen format mogen hanteren, mits daaruit blijkt dat de referentieopdracht naar tevredenheid is uitgevoerd en aan de gestelde kerncompetentie voldoet? Indien u een specifiek format wenst te gebruiken, bent u dan bereid dit format voorafgaand aan de inschrijving als bijlage beschikbaar te stellen?

Antwoord:

Ja, zie het antwoord op vraag 95

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
198

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 5.4.2

Vraag:

In paragraaf 5.4.2 geeft u aan dat uitsluitend inschrijvers die na beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria en de prijs nog een reële kans maken op gunning, worden uitgenodigd voor het toelichtend gesprek. Inschrijvers die niet worden uitgenodigd, ontvangen volgens de aanbestedingsstukken pas na de voorlopige gunningsbeslissing inzicht in de behaalde scores. Hierdoor ontbreekt voor deze inschrijvers de mogelijkheid om tijdig kennis te nemen van de beoordeling die heeft geleid tot uitsluiting van deelname aan het toelichtend gesprek en daarmee van een onderdeel van de beoordelingsprocedure dat nog invloed kan hebben op de definitieve scores.

Is de Hanze bereid om inschrijvers die niet worden uitgenodigd voor het toelichtend gesprek gelijktijdig met de uitnodiging van de geselecteerde inschrijvers te informeren over dit besluit, inclusief een motivering en de op dat moment behaalde scores? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

De Hanze corrigeert dit. Alle partijen die een geldige inschrijving hebben gedaan worden uitgenodigd voor het toelichtend gesprek. Het aanbestedingsdocument wordt hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

199

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 5.4.1

Vraag:

In paragraaf 5.4.1 beschrijft u dat het toelichtend gesprek geen separaat gunningscriterium betreft en uitsluitend dient ter verificatie van de ingediende inschrijving. Tegelijkertijd behoudt de Hanze zich het recht voor om op basis van dit gesprek de eerder toegekende score per gunningscriterium met één beoordelingsstap naar boven of beneden bij te stellen.

Aangezien het toelichtend gesprek hierdoor rechtstreeks invloed kan hebben op de uiteindelijke puntenscore en rangschikking, verzoeken wij u te overwegen het gesprek expliciet als onderdeel van de beoordelingssystematiek op te nemen, inclusief vooraf kenbare beoordelingsaspecten en waarderingsmethodiek.

Antwoord:

"Nee, de Hanze is niet bereid het gesprek als separaat onderdeel op te nemen in de beoordelingssystematiek.

Het toelichtend gesprek is geen afzonderlijk gunningscriterium en kent geen eigen score. De beoordeling vindt primair plaats op basis van de schriftelijke inschrijving. Het gesprek dient uitsluitend ter verificatie en verduidelijking daarvan. Omdat nieuwe informatie niet is toegestaan, zijn er geen afzonderlijke beoordelingsaspecten of waarderingsmethodiek van toepassing. Zie ook antwoord vraag 91."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.

200

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 3.2.1

Vraag:

In artikel 3.2.1 wordt een beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering geëist. Wij begrijpen uit de formulering "en/of" dat het beschikken over één van beide verzekeringen voldoende is. Als inschrijver beschikken wij over een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, waarin tevens een clause is opgenomen die dekking biedt voor aansprakelijkheid in het kader van onze dienstverlening. Gezien de aard van deze opdracht voor de levering van flexibele

arbeidskrachten betreft dit bovendien geen dienstverlening waarvoor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering gebruikelijk of gangbaar is. Kunt u bevestigen dat het beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, conform de gestelde eis en de formulering "en/of", voldoende is en dat een afzonderlijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet vereist is?

Antwoord:

Ja, dat kan de Hanze bevestigen. Een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is voldoende om aan de eis in paragraaf 3.2.1 te voldoen. Een aparte beroepsaansprakelijkheidsverzekering is niet vereist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
201

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 1.3.3

Vraag:

In paragraaf 1.3.3 beschrijft u een transitieperiode waarin de nieuwe opdrachtnemer voorafgaand aan de feitelijke overname kan meekijken in de uitvoering. Kunt u nader toelichten hoe deze fase in de praktijk vorm krijgt? Wij ontvangen graag verduidelijking over de beoogde activiteiten en de verantwoordelijkheidsverdeling tussen huidige en nieuwe opdrachtnemer.

Antwoord:

Tijdens de transitieperiode kijkt de nieuwe opdrachtnemer mee met de uitvoering en het planningsproces. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering blijft in deze periode bij de huidige opdrachtnemer. Het meekijken richt zich in de basis in het volgen van het proces en is bedoeld om een soepele overgang te borgen vanwege het specifieke karakter van het beheren van de surveillantenpool. Doel hiervan is dat de dienstverlening van een eventueel nieuwe opdrachtnemer bij de eerstvolgende tentamenperiode optimaal is. De Hanze stemt de details na gunning af met de nieuwe opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
202

Onderwerp:

Raamovereenkomst, definities

Vraag:

In de concept-raamovereenkomst is opgenomen dat de bureaumarge uitsluitend van toepassing is op normaal gewerkte uren en dat overuren, toeslaguren en brutovergoedingen hiervan zijn uitgesloten.

Wij merken op dat deze systematiek afwijkt van de gangbare praktijk binnen de uitzendbranche. De werkzaamheden van de opdrachtnemer, zoals werving, selectie, planning, verloning, contractbeheer, inzet van systemen, begeleiding en administratieve afhandeling, vinden immers plaats over alle ingezette uren, inclusief overuren en uren waarop toeslagen van toepassing zijn.

Het uitsluiten van de bureaumarge op deze uren leidt ertoe dat een deel van de dienstverlening niet wordt vergoed, terwijl hiervoor wel kosten worden gemaakt. Daarnaast ontstaat het risico dat inschrijvers de marge op reguliere uren verhogen om dit effect te compenseren, wat de transparantie en onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen niet ten goede komt.

Verzoek: bent u bereid de definitie van bureaumarge aan te passen, zodat de bureaumarge van toepassing is op alle gewerkte uren, inclusief overuren en toeslaguren, conform de gebruikelijke systematiek binnen de uitzendbranche? Indien u dit verzoek niet overneemt, verzoeken wij u de achterliggende motivatie toe te lichten.

Antwoord:

De Hanze verschilt mogelijk van inzicht met inschrijver over wat gebruikelijk is binnen de uitzendbranche. Er is voor gekozen om alleen marge over de normale uren toe te staan. Het staat inschrijver vrij om die marge naar eigen inzicht te verhogen als inschrijver verwacht dat dat nodig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
203

Onderwerp:

ARVODI artikel 25.2 – bewijs verzekeringsdekking

Vraag:

- Opdrachtnemer is onderdeel van een internationaal verzekeringsprogramma welke inzicht in de

polis niet toestaat.

Wel kan op verzoek een verzekeringscertificaat worden overgelegd waaruit dekking blijkt. Kunt u ermee instemmen, ingevolge het bepaalde in artikel 25.2 ARVODI dat in plaats van een kopie polis en betaalbewijs kan worden volstaan met het overleggen van een verzekeringscertificaat.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

8 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
204

Onderwerp:

ARVODI artikel 19 – uitsluiting indirecte schade

Vraag:

In artikel 19 van de ARVODI- voorwaarden is geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade.

Bent u bereid aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten en dit artikel als volgt aan te vullen:

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

Antwoord:

De Hanze neemt de suggestie over en vult artikel 19 ARVODI-2025 aan met de voorgestelde uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade. Zie ook het antwoord op vraag 174.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Ref.nr.
205

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Onderwerp:

Raamovereenkomst artikel 7.1 – geheimhouding uitzendkrachten

Vraag:

In artikel 7.1 van de Concept Raamovereenkomst is de geheimhoudingsverplichting en de daaraan gekoppelde boetebepaling zowel van toepassing op Personeel van Opdrachtnemer als op de ter beschikking gestelde uitzendkrachten.

De uitzendkrachten verrichten hun werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever. Kunt u ermee instemmen dat de aansprakelijkheid en boeteverplichting van Opdrachtnemer op grond van artikel 7.1 uitsluitend betrekking heeft op medewerkers van Opdrachtnemer zelf en niet op gedragingen van uitzendkrachten gedurende de periode waarin zij onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaam zijn?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

Ref.nr.
206

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst – artikel 4.9 – verrekeningsrecht

Vraag:

In artikel 4.9 van de Concept Raamovereenkomst is een recht tot verrekening opgenomen.

Kunt u bevestigen dat dit verrekeningsrecht uitsluitend betrekking heeft op vorderingen en betalingsverplichtingen die voortvloeien uit de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uit hoofde van deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten, en dat dit recht zich niet uitstrekt tot vorderingen van of op gelieerde entiteiten van Opdrachtgever of Opdrachtnemer?

Antwoord:

Ja, de Hanze kan bevestigen dat het verrekeningsrecht in artikel 4.9 van de Raamovereenkomst uitsluitend betrekking heeft op vorderingen en betalingsverplichtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die voortvloeien uit deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten. Het verrekeningsrecht strekt zich niet uit tot vorderingen van of op gelieerde entiteiten van Opdrachtgever of Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool

**Ref.nr.
207****Onderwerp:**

Concept Raamovereenkomst – artikel 4.8 – vrijwaring en toerekenbaarheid

Vraag:

In artikel 4.8 van de Concept Raamovereenkomst is een vrijwaringsverplichting voor Opdrachtnemer opgenomen. Naar onze mening kan een dergelijke vrijwaring uitsluitend van toepassing zijn indien sprake is van een tekortkoming die aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend.

Kunt u bevestigen dat de in artikel 4.8 opgenomen vrijwaring uitsluitend kan worden ingeroepen indien sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

9 okt 2026

Percelen:

P1 Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool