Nota van Inlichtingen II - Inhuur personeel KCC - Gemeente Veenendaal

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
133	Antwoord 40 NvI1	Er is bij de inschrijvende partij onduidelijkheid ontstaan over de schriftelijke goedkeuring. Bent u op zoek naar een schriftelijke goedkeuring van de uren? Of dat het gaat om een schriftelijke goedkeuring van de opdracht? Mocht het om een schriftelijke goedkeuring van de uren gaan kunt u er dan mee akkoord gaan dat we dit kunnen voorzien door middel van een goedkeurknop in de mijnomgeving (dus dat de gemeente Veenendaal de uren actief moet goedkeuren.)	Het gaat om de goedkeuring van de uren. Een digitale goedkeurknop waarmee Opdrachtgever de gewerkte uren per Flexpoolmedewerker actief goedkeurt, voldoet. Zie eis 6.4 van het Programma van Eisen (versie NvI 2).
134	Antwoord 102 NvI1	In antwoord op vraag 102 geeft de gemeente aan dat de leverancier de factuur naar inkoopfacturen@veenendaal.nl stuurt waardoor betaling plaatsvindt. Kunt u aangeven wat u bedoelt met 'ondertekende Opdrachten' zoals benoemd in Eis 6.6?	Er is geen sprake van een ondertekende opdracht per inzet. Eis 6.6 is in het Programma van Eisen (versie NvI 2) vervallen en opgenomen in eis 6.7: facturen worden gehonoreerd voor door Opdrachtgever goedgekeurde uren van inzet onder de Raamovereenkomst. De factuur vermeldt het door Opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer (PO-nummer); dit vervangt het verplichtingennummer uit de antwoorden op de vragen 35 en 99. Opdrachtgever verstrekt het PO-nummer vóór de start van de inzet. De factuur wordt via Proactis verwerkt.
135	Antwoorden vraag 33 / vraag 58 / vraag 113 / vraag 126 NvI1	Aangezien kandidaten uit de flexpool niet verplicht op afroep stand-by staan of worden doorbetaald buiten ingeroosterde uren (er geldt immers geen beschikbaarheidsvergoeding conform vraag 23), is een resultaatsverplichting van 45 minuten voor fysieke opkomst op locatie operationeel niet realiseerbaar gelet op reistijd, bereikbaarheid en het feit dat kandidaten ook nevenactiviteiten/studies mogen verrichten. Is de gemeente bereid om deze termijn te wijzigen naar een inspanningsverplichting, dan wel de termijn voor fysieke opkomst vast te stellen op minimaal 2 tot 3 uur na de melding, zodat de eis proportioneel en haalbaar is in de zin van de Gids Proportionaliteit?	Nee. Eis 7.7 blijft een resultaatverplichting en de termijn blijft 45 minuten. De eis waarborgt de continuïteit van het Klantcontactcentrum bij onverwachte uitval; vervanging op het volgende dagdeel is in de regel te laat. De termijn gaat in op het aanvangstijdstip van de vervangende inzet dat de planners van Opdrachtgever bevestigen (zie vraag 153), en de vervanging vindt plaats vanuit de bestaande, ingewerkte flexpool. De huidige flexpool functioneert al langere tijd op deze wijze. Gemeente Veenendaal acht de eis daarom proportioneel. Het is aan Opdrachtnemer de flexpool zo in te richten dat aan eis 7.7 kan worden voldaan (zie ook vraag 151).
136	Antwoord vraag 23 / vraag 26 / vraag 62 NvI1 (PvE eis 1.8 – Exclusiviteit en voorrang flexpool):	In antwoord op vraag 23 geeft de gemeente aan dat kandidaten buiten ingeplande diensten elders mogen werken 'zolang de beschikbaarheid voor Opdrachtgever voorgaat'. Dit creëert een juridisch en operationeel dilemma: als een kandidaat elders een dienst accepteert, kan Veenendaal immers geen voorrang meer claimen zonder dat sprake is van een beschikbaarheidsvergoeding. Kan de gemeente bevestigen dat wanneer een kandidaat buiten de reeds vastgelegde roosters van de gemeente elders wordt ingeroosterd, deze kandidaat niet op afroep beschikbaar hoeft te zijn en dat het niet kunnen inzetten van deze kandidaat op dat moment géén toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer oplevert?	Ja. Eis 1.8 legt geen permanente beschikbaarheidsverplichting op voor individuele Flexpoolmedewerkers buiten de voor Opdrachtgever ingeplande diensten. Verricht een Flexpoolmedewerker, in overleg, buiten die planning elders werkzaamheden en is hij daardoor op dat moment niet beschikbaar voor aanvullende inzet, dan levert dat op zichzelf geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een flexpool waarmee hij aan de eisen voldoet, waaronder eis 7.7.
137	Antwoorden vraag 20 / vraag 52 / vraag 57 / vraag 128 NvI1 (PvE eis 8.1 – Overname bestaande flexpool):	Op grond van het opvolgend werkgeverschap neemt de nieuwe opdrachtnemer de volledige ketenaansprakelijkheid en opgebouwde rechten (zoals Fase-telling binnen de cao, transitievergoeding en loondoorbetalingsrisico's) over van de huidige uitlener. Zonder geanonimiseerd inzicht in de opgebouwde arbeidsduur/weken en fase-indeling van de 5 kandidaten, kunnen inschrijvers de werkgevers- en leeglooprisico's (die conform vraag 30 en 60 volledig in de all-in omrekenfactor moeten worden verdisconteerd) niet calculeren.	De huidige flexpoolmedewerkers zijn in dienst van de huidige opdrachtnemer op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd. Gemeente Veenendaal kan geen nadere gegevens verstrekken over personeel van de huidige opdrachtnemer (zie de vragen 20 en 128). Eis 8.1 (versie NvI 2) verplicht Opdrachtnemer de medewerkers een arbeidsovereenkomst en een plaats in de flexpool aan te bieden; eis 8.1 verplicht niet tot overname van een bestaande rechtspositie. De arbeidsrechtelijke gevolgen van de arbeidsovereenkomst die Opdrachtnemer aanbiedt, horen bij het werkgeverschap van Opdrachtnemer.

138	Antwoorden vraag 32 / vraag 42 / vraag 111 Nvl1 (Kosteloze overname & belemmeringen huidige leverancier)	Het antwoord op vraag 32 en 42 beantwoordt niet wat er gebeurt indien de huidige leverancier een overnamevergoeding of belemmeringsbeding (ex art. 9a Waadi) tegenwerpt aan de nieuwe opdrachtnemer. Kan de gemeente expliciet bevestigen dat indien de huidige werkgever/leverancier een overnamevergoeding, relatiebeding of afkoopsom vordert, de nieuwe opdrachtnemer niet verplicht is deze kosten te dragen en dat dit niet in de weg staat aan de uitvoering van de raamovereenkomst Kan de gemeente expliciet bevestigen dat indien de huidige werkgever/leverancier een overnamevergoeding, relatiebeding of afkoopsom vordert, de nieuwe opdrachtnemer niet verplicht is deze kosten te dragen en dat dit niet in de weg staat aan de uitvoering van de raamovereenkomst	Ja. Gemeente Veenendaal is geen partij bij afspraken tussen de huidige opdrachtnemer en zijn medewerkers en betaalt geen overnamevergoeding. Eis 8.1 (versie Nvl 2) verplicht Opdrachtnemer niet tot betaling van een vergoeding aan de huidige werkgever. Opdrachtnemer brengt de kosten van de overname niet bij Opdrachtgever in rekening. Kan een medewerker door een afspraak met de huidige werkgever niet overstappen, dan levert dat geen tekortkoming van Opdrachtnemer op en staat dat niet in de weg aan de uitvoering van de Raamovereenkomst.
139	Antwoord op vraag 32, 42 en 56 Nvl1 (PvE eis 8.1 en 8.6)	In antwoord op vraag 32 (en vraag 42) geeft de gemeente aan dat 'kosteloos' inhoudt dat de gemeente geen overnamevergoeding betaalt en opdrachtnemer geen kosten in rekening brengt. Tegelijkertijd heeft de gemeente in antwoord op vraag 56 bevestigd dat kosteloze overname pas mogelijk is 'nadat de Kandidaat ten minste 1.040 uur via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever heeft gewerkt'. Om misverstanden tijdens de contractuitvoering te voorkomen, wijst opdrachtnemer erop dat kosteloze overname nimmer te allen tijde direct kan geschieden, maar wettelijk en commercieel (conform art. 9a Waadi) uitsluitend toelaatbaar is na het volbrengen van deze vooraf vastgestelde overnametermijn in gewerkte uren, ter compensatie van de door opdrachtnemer gemaakte wervings-, selectie- en introductiekosten. Kan de gemeente expliciet bevestigen dat het recht op kosteloze overname (zowel onder eis 8.1 als eis 8.6) te allen tijde pas ontstaat nádat de betreffende kandidaat minimaal 1.040 gewerkte uren via opdrachtnemer voor gemeente Veenendaal heeft verricht? Kan de gemeente tevens bevestigen dat, indien de gemeente een kandidaat vóór het bereiken van deze drempel van 1.040 gewerkte uren in dienst wenst te nemen of via een derde wenst in te lenen, er conform art. 9a lid 2 Waadi een redelijke, marktconforme en naar rato berekende overnamevergoeding van toepassing is voor de resterende uren?	Vraag 1: Ja, voor eis 8.6. Opdrachtgever kan een Flexpoolmedewerker kosteloos in dienst nemen nadat deze ten minste 1.040 uur via Opdrachtnemer voor Opdrachtgever heeft gewerkt. Overname is niet vanzelfsprekend en gebeurt altijd in overleg (zie vraag 56). Eis 8.6 ziet op indiensttreding bij Opdrachtgever en niet op de overname van de huidige flexpool door Opdrachtnemer (eis 8.1); voor eis 8.1 zie de vragen 32 en 138. Vraag 2: Neemt Opdrachtgever een Flexpoolmedewerker vóór het bereiken van 1.040 uur rechtstreeks in dienst, dan mag Opdrachtnemer een redelijke vergoeding in rekening brengen, naar rato van het aantal resterende uren en binnen de grenzen van artikel 9a Waadi.
140	Bijlage 1 - Concept Raamovereenkomst - versie Nvl 19.1Blz. 4	In dit verband willen wij u wijzen op artikel 10 van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), waarin is bepaald dat er geen 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. Onderschrijft u dat er bij stakingen bij Opdrachtgever wel sprake is van overmacht (indien het ‘besmet werk’ betreft)? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 80. De gemeente kan niet op voorhand vaststellen of in een toekomstige situatie sprake zal zijn van overmacht. Dat is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval en de toepasselijke wet- en regelgeving. De gemeente ziet daarom geen aanleiding de door inschrijver voorgestelde interpretatie vooraf te bevestigen.
141	Bijlage 1 - Concept Raamovereenkomst - versie Nvl 17.5 Blz. 4	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?	Nee. De betalingstermijn gaat in op de dag van ontvangst van een factuur die aan de eisen voldoet. Voor facturen die per e-mail aan inkoopfacturen@veenendaal.nl worden verzonden, geldt de datum waarop de e-mail is ontvangen als ontvangstdatum (zie vraag 37). Bij verzending per e-mail valt die datum in de regel samen met de verzenddatum.
142	Bijlage 1 - Concept Raamovereenkomst - versie Nvl 13.2 blz. 3	In artikel 3.2 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.	Ja. In afwijking van paragraaf 3.4 van de Aanbestedingsleidraad en artikel 3.2 van de concept-Raamovereenkomst vindt verlenging plaats met wederzijdse schriftelijke instemming van beide partijen. Verlenging vindt daarnaast uitsluitend plaats bij gebleken goede uitvoering, op basis van de periodieke evaluaties (eis 10.2).
143	Bijlage 1 - Concept Raamovereenkomst - versie Nvl 12.3 blz. 2	Bent u bereid te bevestigen dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de gedragingen van de uitzendkrachten ex artikel 6:170 BW? Zo niet, waarom niet?	Gemeente Veenendaal is als inlener verantwoordelijk voor de leiding en het toezicht op de werkzaamheden en voor de arbeidsomstandigheden op de werkplek (zie vraag 144 en eis 4.5, versie Nvl 2). Of en in hoeverre Gemeente Veenendaal aansprakelijk is voor gedragingen van een Flexpoolmedewerker op grond van artikel 6:170 BW, volgt uit de wet en wordt per geval beoordeeld. Gedraagt een Flexpoolmedewerker zich niet passend, dan spreekt Opdrachtgever hem daarop aan en informeert zij Opdrachtnemer.

144	Bijlage 1 - Concept Raamovereenkomst - versie NvI 12.3 blz. 2	In dit artikel verwijst u naar Programma van Eisen, eis 4.5. Hierin staat onder andere opgenomen dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de arbeidsomstandigheden en overige werkgeversverplichtingen. Dit is erg breed geformuleerd want ook Opdrachtgever heeft als feitelijk werkgever haar verplichtingen, zeker op het gebied van arbeidsomstandigheden. U licht dit wel toe in de Raamovereenkomst artikel 2.3 echter prevaleert het Programma van Eisen boven de Raamovereenkomst. Wij verzoeken u daarom in de Nota van inlichting te bevestigen dat: Gemeente is verantwoordelijk voor de leiding en het toezicht op de werkzaamheden en voor de arbeidsomstandigheden op de werkplek, overeenkomstig de wettelijke verplichtingen die op haar als inlener rusten (onder meer artikel 7:658 lid 4 BW en de Arbeidsomstandighedenwet). Indien u hiertoe niet bereid bent ontvangen wij graag een toelichting.	Ja. Gemeente Veenendaal is verantwoordelijk voor de leiding en het toezicht op de werkzaamheden en voor de arbeidsomstandigheden op de werkplek, overeenkomstig de wettelijke verplichtingen. Eis 4.5 van het Programma van Eisen (versie NvI 2) is hierop aangepast.
145	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal22.2 + NVI vraag 69 blz. 13	Kunt u bevestigen dat de Gemeente verantwoordelijk is voor de gedragingen van de uitzendkracht ex artikel 6:170 BW? Indien u hiertoe niet bereid bent ontvangen wij graag een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 143.
146	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal18.2 + NVI vraag 72 Blz. 11	U geeft aan dat de datum waarop de e-mail is ontvangen als ontvangstdatum geldt. Echter, wij hebben geen zicht op wanneer de facturen door Gemeente worden ontvangen en dit 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?	Zie het antwoord op vraag 141.
147	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal14.1 + NVI vraag 74 Blz. 10	Het door u gegeven antwoord gaat niet geheel in op de door ons gestelde vraag. Wij verzoeken u deze alsnog te beantwoorden: Kunt u bevestigen dat de Gemeente zich ervan bewust is dat zij verantwoordelijk is voor de arbeidsomstandigheden, waaronder een veilige werkplek ex 7:658BW en dat de Gemeente verantwoordelijk is voor de gedragingen van de uitzendkracht ex artikel 6:170 BW? Zo niet, dan ontvangen wij graag een toelichting.	Ja, Gemeente Veenendaal is zich ervan bewust dat zij als inlener verantwoordelijk is voor de arbeidsomstandigheden, waaronder een veilige werkplek. zie vraag 144. Voor artikel 6:170 BW verwijst Gemeente Veenendaal naar het antwoord op vraag 143.
148	NVI I, vragen 53 en 105, Aanbestedingsleidraad paragraaf 6.4.	Kan Opdrachtgever aangeven uit welke functionele rollen de beoordelingscommissie voor Kwaliteitscriterium 3 bestaat, bijvoorbeeld inkoop, teamleiding KCC en planning? Wij vragen niet om persoonsgegevens, maar uitsluitend om de betrokken rollen, zodat de beoogde accountmanager zich passend kan voorbereiden op het operationele karakter van het gesprek.	De beoordelingscommissie voor Kwaliteitscriterium 3 bestaat uit kwaliteitsmedewerkers en planners van het Klantcontactcentrum, een HR-adviseur en de teamleider Klantcontactcentrum. De inkoopadviseur is aanwezig als procesbegeleider en beoordeelt niet inhoudelijk (paragraaf 4.5 van de Aanbestedingsleidraad).
149	NVI I, vragen 47, 53 en 105, Aanbestedingsleidraad paragraaf 6.4.	Opdrachtgever geeft aan dat het live casusgesprek uitsluitend wordt gevoerd met de beoogde accountmanager/coördinator. Kan Opdrachtgever verduidelijken of de kandidaat tijdens de vijftien minuten voorbereiding eigen handgeschreven aantekeningen mag maken en deze tijdens het gesprek mag gebruiken? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen of tijdens het gesprek gebruik mag worden gemaakt van een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld whiteboard of flip-over om de aanpak te structureren?	Vraag 1: Ja. Inschrijver krijgt pen en papier en mag de eigen aantekeningen uit de voorbereidingstijd tijdens het gesprek gebruiken. Vraag 2: Ja, een whiteboard of flip-over is beschikbaar.
150	NVI I, vragen 22 en 46, PvE eis 1.1.	Uit het antwoord op vraag 46 begrijpen wij dat contact tussen 07.00 en 08.00 uur incidenteel voorkomt en met name verband houdt met ziekte en vervanging. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de bereikbaarheid vanaf 07.00 uur uitsluitend betrekking heeft op operationele meldingen over uitval en vervanging en dat niet wordt verlangd dat vanaf 07.00 uur de volledige reguliere accountdienstverlening beschikbaar is?	Ja. De bereikbaarheid vanaf 07.00 uur betreft een contactpersoon die uitval en vervanging kan regelen. Eis 1.1 van het Programma van Eisen (versie NvI 2) is hierop aangepast.
151	NVI I, vragen 20, 52, 113, 126 en 128, PvE eisen 7.7 en 8.1.	Opdrachtgever geeft aan dat de huidige pool uit vijf kandidaten bestaat en dat vervanging binnen 45 minuten plaatsvindt vanuit de bestaande, ingewerkte en geautoriseerde flexpool. Kan Opdrachtgever aangeven of zij een minimale omvang of bezettingsgraad verwacht van het deel van de flexpool dat op een werkdag als directe achtervang beschikbaar moet zijn? Indien geen minimum geldt, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat Inschrijver zelf mag bepalen hoe de pool en achtervang worden ingericht, mits aantoonbaar aan de resultaatverplichting uit eis 7.7 wordt voldaan?	Er geldt geen minimale omvang van de achtervang per werkdag. Voor de flexpool als geheel geldt een omvang van in beginsel zes tot tien Flexpoolmedewerkers (eis 1.8, versie NvI 2, en paragraaf 3.3 van de Aanbestedingsleidraad). Binnen dat kader bepaalt Opdrachtnemer zelf hoe hij de flexpool en de achtervang inricht, mits hij aantoonbaar aan eis 7.7 voldoet.

152	NVI I, vragen 45, 46 en 58, PvE eisen 1.1 en 7.7.	In de antwoorden op vragen 45 en 46 geeft Opdrachtgever aan dat een beroep op vervanging binnen 45 minuten en bereikbaarheid tussen 07.00 en 08.00 uur “incidenteel” voorkomt. Voor een realistische inrichting en kostencalculatie verzoeken wij Opdrachtgever dit nader te concretiseren. Hoe vaak is in de afgelopen twaalf maanden daadwerkelijk een vervangende inhuurkracht aangevraagd die binnen 45 minuten fysiek aanwezig moest zijn? Indien exacte cijfers niet beschikbaar zijn, kan Opdrachtgever dan een indicatieve bandbreedte geven, bijvoorbeeld minder dan vijf keer, vijf tot tien keer of meer dan tien keer per jaar?	Naar schatting gemiddeld circa 15 keer per jaar; een exacte registratie hiervan ontbreekt. Het aantal is niet te voorspellen en verschilt per dag en per seizoen. Medewerkers melden zich in principe vóór 07.00 uur ziek bij de teamleider en de planners. Afhankelijk van het startmoment van de dienst en de bezetting wordt bekeken of direct vervanging nodig is. Is dat zo, dan belt de planner Opdrachtnemer tussen 07.00 en 08.00 uur.
153	NVI I, vragen 58, 113 en 126, PvE eis 7.7.	Opdrachtgever geeft aan dat de termijn van 45 minuten ingaat op het moment waarop de vervangende inzet nodig is. Kan Opdrachtgever verduidelijken wie bij uitval gedurende de werkdag het moment bepaalt waarop de vervangende inzet nodig is en of dit moment steeds in overleg tussen de planner van Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt vastgesteld? Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat de termijn van 45 minuten pas ingaat vanaf het door Opdrachtgever bevestigde aanvangstijdstip van de vervangende inzet?	Vraag 1: De planners van het Klantcontactcentrum bepalen het moment waarop de vervangende inzet nodig is, waar mogelijk in overleg met Opdrachtnemer. Vraag 2: Ja. De termijn van 45 minuten gaat in op het door de planners bevestigde aanvangstijdstip van de vervangende inzet. Eis 7.7 van het Programma van Eisen (versie NvI 2) is hierop aangevuld.
154	Antwoord 105 NvI	"Naar aanleiding van paragraaf 6.4 en uw antwoord in de eerste Nota van Inlichtingen heeft Inschrijver kennisgenomen van de opzet van Kwaliteitscriterium 3 (de live casus). Inschrijver begrijpt en respecteert de wens van de gemeente Veenendaal om de praktische aanpak van de beoogde accountmanager/coördinator te toetsen. Omdat een mondelinge toetsing met open vragen inherent een risico op subjectieve kleuring kent en achteraf moeilijk toetsbaar is, hecht Inschrijver aan een objectieve, transparante en voor alle partijen gelijke beoordeling. Mede gelet op de procedurele regels en de integrale beoordelingsschaal (0 t/m 4) in paragraaf 6.4, verzoekt Inschrijver u vriendelijk doch dringend om onderstaande punten te verduidelijken: Objectivering en antwoordsleutel: De gehanteerde schaal (0 t/m 4) kent globale definities (zoals 'vroegtijdig signaleren' en 'concreet stappenplan'). Beschikt de beoordelingscommissie voorafgaand aan de gesprekken over een geobjectiveerd beoordelingsprotocol c.q. een vooraf vastgestelde antwoordsleutel met concrete ijkpunten per gestelde vraag, zodat de antwoorden van alle inschrijvers langs exact dezelfde inhoudelijke meetlat worden gelegd? Toetsbaarheid en audio-opname: Paragraaf 6.4 vermeldt dat van elk gesprek een verslag met scoreformulier wordt opgesteld ter motivering van de gunningsbeslissing. Om de toetsbaarheid achteraf te waarborgen en eventuele discussie over de interpretatie of verslaglegging te voorkomen: bent u bereid om van de gesprekken een audio-opname te maken (of toe te staan dat Inschrijver voor eigen rekening een geluidsopname maakt), dan wel een onafhankelijke procesbegeleider/toehoorder bij de gesprekken aanwezig te laten zijn? Borging van een gelijk speelveld (verificatie daadwerkelijke inzet): U stelt als waarborg dat de aanwezige vertegenwoordiger bij aanvang daadwerkelijk de rol van accountmanager/coördinator dient te vervullen en dat vervanging schriftelijke instemming vereist. Op welke wijze toetst en verifieert de gemeente voorafgaand aan en bij aanvang van de opdracht dat de afgevaardigde persoon ook daadwerkelijk de vaste accountmanager/coördinator voor gemeente Veenendaal is, om uit te sluiten dat inschrijvers louter voor het interview een (tijdelijke) tenderspecialist inzetten?"	Vraag 1: Ja. De beoordelingscommissie beschikt vooraf over een beoordelingskader dat aansluit op de beoordelingsmethodiek in paragraaf 6.4. Alle Inschrijvers krijgen dezelfde casus en worden beoordeeld aan de hand van dezelfde criteria en dezelfde schaal. Gemeente Veenendaal verstrekt geen antwoordsleutel of modelantwoorden. Vraag 2: Nee. Gemeente Veenendaal maakt geen audio-opnamen en staat niet toe dat Inschrijvers audio- of beeldopnamen maken. Van ieder gesprek worden een beoordelingsformulier en een verslag opgesteld ter onderbouwing van de beoordeling. Vraag 3: De persoon die deelneemt aan de live casus is de beoogde accountmanager/coördinator die bij gunning verantwoordelijk is voor de uitvoering.

155	Antwoord 12/78/81/82/83/108 Nvl1	In antwoord 12 en 81 handhaaft Opdrachtgever artikel 7.8 van het Addendum bij de Algemene Inkoopvoorwaarden (en artikel 2.4 van de Raamovereenkomst), waarin een direct opeisbare dagboete van € 500,- per dag is opgenomen zonder sommatie en zonder maximumbedrag, en waarbij de boete geldt onverminderd het recht op volledige schadevergoeding (zie tevens art. 15.2 AIV). Inschrijver wijst erop dat het hanteren van een ongelimiteerde boete in directe strijd is met Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit ('De aanbestedende dienst verlangt geen boetes die op geen enkele wijze gelimiteerd zijn'). Daarnaast doorkruist het bedingen van een boete náást volledige schadevergoeding de dwingendrechtelijke balans van artikel 6:92 lid 2 BW (waarin is vastgelegd dat een boete in de plaats treedt van schadevergoeding). Het accepteren van ongelimiteerde boetebepalingen in combinatie met ongeclausuleerde schadevergoeding is voor Inschrijver, als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming, op grond van de Corporate Governance Code en de grenzen van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering niet toegestaan. Om tot een proportionele risicoverdeling te komen die recht doet aan de belangen van de gemeente én de kaders van de Aanbestedingswet, stellen wij voor de bepaling als volgt in te kaderen: "De te verbeuren boetes op grond van artikel 7.8 worden gemaximeerd tot een bedrag van € 25.000,- per kalenderjaar; én Conform artikel 6:92 lid 2 BW treedt de verbeurde boete in de plaats van wettelijke schadevergoeding, dan wel strekt een geïnde boete te allen tijde volledig in mindering op een eventuele vordering tot schadevergoeding, met dien verstande dat de totale aanspraak (boete plus schade) gebonden blijft aan de contractuele aansprakelijkheidslimieten uit artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden. Bent u bereid deze aanpassing door te voeren? Zo niet, kunt u uw beslissing nader onderbouwen?	Gedeeltelijk. Gemeente Veenendaal maximeert de boetes op grond van artikel 7.8 van het Addendum tot € 25.000 per kalenderjaar. Een verbeurde boete strekt in mindering op een eventuele schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming. De Algemene Inkoopvoorwaarden blijven verder ongewijzigd van toepassing, waaronder de aansprakelijkheidsregeling in artikel 14.
156	Antwoord op vraag 5, 22, 58 en 113 Nvl | PvE eis 7.7 / Addendum AIV artikel 6.3	In antwoord op vraag 58 bevestigt de gemeente dat de eis om binnen 45 minuten fysiek aanwezig te zijn een resultaatsverplichting betreft, terwijl in antwoord op vraag 23 is aangegeven dat er geen beschikbaarheidsvergoeding of wachtdienstvergoeding tegenover staat. In antwoord op vraag 5 stelt de gemeente voorts dat het niet halen van de termijnen uit het PvE direct leidt tot toepassing van artikel 6.3 AIV, waarbij meerkosten van derden direct op opdrachtnemer worden verhaald zonder dat een redelijke hersteltermijn wordt geboden. Aangezien flexpoolmedewerkers buiten hun ingeroosterde diensten vrij zijn om nevenactiviteiten of studie te verrichten, is een fysieke opkomst binnen 45 minuten na een acute ziekmelding feitelijk en logistiek niet te garanderen als hard resultaat. Het direct verhalen van meerkosten van derden bij het niet halen van deze termijn legt een disproportioneel en onverzekerbaar exploitatierisico bij opdrachtnemer (strijdig met voorschrift 3.5 G van de Gids Proportionaliteit). Is de gemeente bereid om voor de fysieke vervangingstermijn van eis 7.7 een inspanningsverplichting te hanteren in plaats van een resultaatsverplichting, dan wel de termijn te verruimen naar een operationeel haalbare termijn (bijvoorbeeld uiterlijk binnen 3 uur na de ziekmelding, dan wel per het eerstvolgende dagdeel)? Zo nee, kan de gemeente bevestigen dat artikel 6.3 van het Addendum AIV (verhalen van meerkosten derden) pas kan worden ingeroepen indien opdrachtnemer er toerekenbaar niet in slaagt om binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld binnen 24 uur) voor een passende oplossing te zorgen?	Vraag 1: Nee, zie het antwoord op vraag 135. Vraag 2: Artikel 6.3 van het Addendum is aan de orde wanneer de vervangende Flexpoolmedewerker niet binnen 45 minuten na het door de planners bevestigde aanvangstijdstip aanwezig is (zie vraag 153). Gemeente Veenendaal stelt Opdrachtnemer daarvan vooraf schriftelijk of elektronisch in kennis en verhaalt alleen de redelijke meerkosten boven het overeengekomen tarief (zie vraag 5). Een hersteltermijn van 24 uur past niet bij het doel van eis 7.7.

157	Antwoord op vraag 22, 54, 59 en 114 Nvl1 | PvE eis 1.7 en 3.3	In eis 1.7 wordt gevraagd binnen twee werkdagen minimaal twee geschikte kandidaten aan te leveren, en in eis 3.3 wordt gesproken over het binnen twee werkdagen 'leveren' van extra kandidaten bij piekdrukte. Kan de gemeente bevestigen dat onder 'leveren' in eis 1.7 en eis 3.3 uitsluitend wordt verstaan het aanbieden van passende profielen/cv's binnen twee werkdagen, en dat de feitelijke startdatum in onderling overleg wordt vastgesteld rekening houdend met de aanvraag van het VOG-bewijs (vraag 59) en de gemeentelijke BRP-autorisatie en geheimhoudingsverklaring (vraag 27)? Kan de gemeente bevestigen dat indien een kandidaat door de gemeente wordt geaccepteerd, maar door vertraging in gemeentelijke autorisaties of IT-toegang niet direct operationeel kan starten, dit géén tekortkoming oplevert in de zin van eis 10.3 of artikel 6.3 AIV?	Vraag 1: Ja. Onder 'leveren' in eis 1.7 en 3.3 wordt verstaan het aanleveren van de cv's van passende Kandidaten binnen twee werkdagen; beide eisen zijn hierop verduidelijkt (Programma van Eisen, versie Nvl 2). Vraag 2: Ja. De startdatum wordt in overleg bepaald, rekening houdend met de aanvraag van de VOG (eis 2.2) en de autorisaties en geheimhoudingsverklaring (vraag 27). Vraag 3: Ja. Vertraging aan de kant van Opdrachtgever levert geen tekortkoming van Opdrachtnemer op in de zin van eis 10.3 of artikel 6.3 van het Addendum.
158	Antwoord 11/25/30/90/91/93/116/120/125 Nvl1	"Wij danken u voor uw beantwoording in de eerste Nota van Inlichtingen. Dit antwoord roept bij ons echter de nodige onduidelijkheid op. U geeft aan dat u niet kunt meegaan in het uitvragen van een omrekenfactor over het CAO-loon, omdat u conform het principe van gelijke beloning moet uitbetalen en daarom de prijs op deze manier uitvraagt. Wij begrijpen deze reactie niet. Het wettelijke principe van gelijke beloning (de inlenersbeloning conform de ABU/NBBU-cao) ziet toe op de relatie tussen de opdrachtnemer (het uitzendbureau) en de flexwerker. Dit staat juridisch en feitelijk geheel los van de commerciële tariefstructuur en de wijze van doorbelasting tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever (gemeente Veenendaal. Het hanteren van een vaste omrekenfactor over het daadwerkelijke CAO-loon tast de gelijke beloning van de flexwerker op geen enkele wijze aan. Sterker nog, de CAO gemeenten kent diverse looncomponenten en arbeidsvoorwaarden die onmogelijk vooraf correct in één vast, all-in uurtarief of vaste kostprijsfactor te calculeren zijn, omdat de frequentie, omvang en toepasbaarheid vooraf volledig onbekend zijn. Hierbij valt onder andere, maar niet uitsluitend, te denken aan: - pensioencompensatie - uitgebreider bijzonder verlof - tegemoetkoming zorgkostenverzekering In de uitzendbranche is het te doen gebruikelijk dat dergelijke specifieke, variabele cao-componenten separaat en op basis van nacalculatie (feitelijke kosten) worden doorbelast wanneer ze daadwerkelijk van toepassing zijn. Dit heeft twee grote voordelen: 1. Kostenbeheersing: Door de huidige onduidelijkheid en de grote financiële risico's worden inschrijvers nu gedwongen een substantiële risico-opslag in het basistarief te calculeren (worst-case scenario). Dit werkt voor u onnodig kostprijsopdrijvend voor de reguliere, overdag gewerkte uren. 2. Transparantie: Het bevordert een transparante systematiek waarbij gemeente Veenendaal uitsluitend betaalt voor de kosten die ook daadwerkelijk voor haar	Nee. Het prijsmodel blijft ongewijzigd: de prijs wordt beoordeeld op één gewogen gemiddelde all-in omrekenfactor (paragraaf 6.5 van de Aanbestedingsleidraad); een open kostprijsfactor of nacalculatie wordt niet toegestaan (zie vraag 116). Het tarief is het uurloon van de Flexpoolmedewerker volgens de gelijkwaardige beloning op basis van de CAO Gemeenten (schaal en trede), maal de omrekenfactor (eis 4.3, versie Nvl 2). Wat in de omrekenfactor is begrepen, staat in het antwoord op vraag 30; daaronder vallen ook vergoedingen uit de gelijkwaardige beloning voor zover die niet in het uurloon zitten. Alleen reiskosten worden apart vergoed (eis 4.4). De CAO Gemeenten is openbaar beschikbaar. Gemeente Veenendaal verstrekt geen historische gegevens over de uitbetaling van afzonderlijke componenten.

159	Nvl vraag/antwoord 20	In het antwoord op vraag 20 geeft u aan geen informatie te verstrekken over de rechtspositie/fasering van de 5 zittende flexpoolmedewerkers. In eis 8.1 van het Programma van Eisen verplicht u de opvolgende opdrachtnemer echter wel om deze zittende kandidaten over te nemen. Aangezien het verstrekken van uitsluitend geaggregeerde aantallen per CAO-fase (bijv. aantal kandidaten in Fase A, B of C) op geen enkele wijze herleidbaar is tot individuele personen en volledig AVG-compliant is, verzoeken wij u dringend om ten behoeve van een gelijke en objectieve prijsberekening alsnog geanonimiseerd aan te geven hoeveel van de 5 zittende kandidaten zich in Fase A, Fase B en Fase C bevinden? Aangezien de CAO-fasering (Fase A, B of C) en de opgebouwde ketenregeling bepalend zijn voor de verloonkosten, pensioenverplichtingen en juridische risico's (zoals overnameverplichtingen voor onbepaalde tijd), beschikt de huidige leverancier over een exclusieve informatievoorsprong. Het onthouden van deze gegevens aan overige inschrijvers maakt dat inschrijvers niet over gelijke informatie beschikken waardoor er geen sprake is van een level playing field, hetgeen strijdig is met het gelijkheids- en transparantiebeginsel.	De huidige flexpoolmedewerkers zijn in dienst van de huidige opdrachtnemer op basis van een arbeidsovereenkomst; een fase-indeling uit de uitzend-cao is op hen niet van toepassing. Gemeente Veenendaal kan geen gegevens verstrekken over personeel van de huidige opdrachtnemer (zie de vragen 20, 128 en 137). Eis 8.1 (versie Nvl 2) verplicht tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst en een plaats in de flexpool, niet tot overname van een bestaande rechtspositie of fase-indeling. De Aanbestedingsdocumenten worden op dit punt niet gewijzigd.
160	Nvl vraag/antwoord 4	Kunt u bevestigen dat alle in de tabel in paragraaf 5.3 genoemde bewijsmiddelen (voor zover van toepassing voor de inschrijver) pas verstrekt hoeven te worden op eerste verzoek van de Gemeente Veenendaal en dus niet direct bij de inschrijving?	Ja. De bewijsmiddelen uit de tabel in paragraaf 5.3, waaronder Bijlage 8 (Verklaring Social Return), vraagt Gemeente Veenendaal alleen op bij de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. Die levert ze aan binnen zeven kalenderdagen na het verzoek (paragraaf 8.4). Zie ook vraag 163.
161	Nvl 1 vraag/antwoord 45	U geeft aan dat het incidenteel voorkomt dat er tussen 7:00 uur en 8:00 uur wordt gebeld. Om een duidelijke inschatting te maken. Hoe vaak is dit de afgelopen 2 jaar voorgekomen?	Zie het antwoord op vraag 152.
162	Nvl 1 vraag/antwoord 10	Kunt u aangeven om welke (bij)scholing het concreet gaat? Geldt dit voor elke uitzendkracht of geldt dit alleen als een uitzendkracht extra trainingen nodig heeft als de uitzendkracht niet voldoen op niveau is?	Het gaat om (bij)scholing zoals een training communicatie, een telefoontraining of een training om de digitale vaardigheden te verbeteren. Dit komt zelden voor en gebeurt altijd in afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
163	Nvl vraag/antwoord 4	In het antwoord op vraag 4 van Nota van Inlichtingen 1 geeft u aan dat Bijlage 8 (Verklaring Social Return) reeds bij inschrijving gedeeltelijk ('voor gezien en akkoord') ondertekend ingediend moet worden. Paragraaf 5.2.4 en de tabel 'Verklaringen en bewijsmiddelen' in paragraaf 5.3 van de Aanbestedingsleidraad bepalen echter expliciet dat Bijlage 8 een bewijsmiddel betreft dat – conform de algemene UEA-systematiek – pas na de voorlopige gunningsbeslissing, op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen, door de beoogde winnaar ingevuld en ondertekend overgelegd hoeft te worden (zie ook paragraaf 8.4). Aangezien essentiële velden in Bijlage 8 (zoals de exacte SROI-verplichting in euro's en de gunningsgegevens) bij inschrijving nog niet bekend zijn en het ondertekenen van een onvolledig document juridisch ongebruikelijk is, verzoeken wij u te bevestigen dat – conform paragraaf 5.2.4, 5.3 en 8.4 van de Leidraad – Bijlage 8 uitsluitend op verzoek ná voorlopige gunning door de beoogde winnaar ingediend hoeft te worden en dat indiening bij de inschrijving op 1 december 2026 niet verplicht is.	Ja. Bijlage 8 (Verklaring Social Return) hoeft niet bij inschrijving te worden ingediend. Gemeente Veenendaal vraagt Bijlage 8 alleen op bij de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, die deze ingevuld en ondertekend aanlevert binnen zeven kalenderdagen na het verzoek (paragraaf 5.2.4, 5.3 en 8.4). Het antwoord op vraag 4 van Nota van Inlichtingen I vervalt hiermee. Met de ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver te voldoen aan de Social Return-eis uit paragraaf 5.2.4.
164	Nvl vraag/antwoord 1	Voor uitzendondernemingen is het van belang dat u als opdrachtgever de CAO op een correcte manier vertaalt naar 'gelijkwaardige beloning'. Om de inschrijvingen juist te kunnen beoordelen is het noodzakelijk dat alle uitzendpartijen de CAO juist en gelijk interpreteren. Wij willen u vragen om alsnog een formulier gelijkwaardige beloning toe te voegen.	Nee. Gemeente Veenendaal voegt geen apart formulier toe. Voor de gelijkwaardige beloning gelden de arbeidsvoorwaarden van Opdrachtgever conform de CAO Gemeenten, die openbaar beschikbaar is (eis 4.3, versie Nvl 2, en het antwoord op vraag 1). Na gunning verstrekt Opdrachtgever de benodigde gegevens.