Toelichting bij Nota van Inlichtingen II

Aan	Alle (potentiële) inschrijvers
Van	Gemeente Veenendaal
Datum	17 november 2026
Aanbesteding	Inhuur personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8), TenderNed-kenmerk 611315
Onderwerp	Toelichting bij Nota van Inlichtingen II

1. Status van deze memo

Deze memo is integraal onderdeel van Nota van Inlichtingen II. Hij gaat daarmee, net als de Nota zelf, in de rangorde van paragraaf 4.6 van de Aanbestedingsleidraad vóór op de Aanbestedingsleidraad en de bijlagen.

Gemeente Veenendaal publiceert geen aangepaste Aanbestedingsleidraad. De verduidelijkingen in paragraaf 4 van deze memo komen in de plaats van de aanpassingen van de Aanbestedingsleidraad die in Nota van Inlichtingen I zijn aangekondigd (onder meer de antwoorden op de vragen 47 en 112).

2. Documenten bij Nota van Inlichtingen II

Document	Status
Nota van Inlichtingen II (vragen 133 tot en met 164)	Nieuw
Toelichting bij Nota van Inlichtingen II (deze memo)	Nieuw, onderdeel van Nota van Inlichtingen II
Bijlage 2 – Programma van Eisen, versie NvI 2	Vervangt de versie bij Nota van Inlichtingen I
Aanbestedingsleidraad	Ongewijzigd; lees deze samen met paragraaf 4 van deze memo
Bijlage 6 – Prijzenblad, versie NvI 1	Ongewijzigd en blijft van toepassing

Inschrijvers gebruiken voor hun inschrijving uitsluitend het Programma van Eisen, versie NvI 2.

3. Belangrijkste wijzigingen in het Programma van Eisen

Gemeente Veenendaal heeft het Programma van Eisen aangescherpt op basis van beide vragenrondes. De kern:

- **Een vaste flexpool, geen inhuur per aanvraag.** Een nieuwe toelichting 'Werkwijze flexpool' beschrijft twee processen. Bij de samenstelling van de flexpool (proces A) levert Opdrachtnemer cv's van Kandidaten. Bij de dagelijkse inzet en vervanging (proces B) roosteren de planners in vanuit de bestaande flexpool, zonder nieuwe Aanvraag of cv's. De flexpool telt in beginsel zes tot tien Flexpoolmedewerkers (eis 1.8).
- **Twee begrippen.** Een Kandidaat is een persoon die wordt voorgesteld om toe te treden tot de flexpool. Een Flexpoolmedewerker is een Kandidaat die is geaccepteerd en deel uitmaakt van de flexpool.
- **Beloning.** Opdrachtnemer past de voor hem geldende cao toe. Voor de beloning geldt de gelijkwaardige beloning op basis van de CAO Gemeenten (schaal en trede). Dat uurloon is de grondslag voor het tarief: uurloon × omrekenfactor (eisen 4.1 en 4.3).
- **Vervanging binnen 45 minuten.** Eis 7.7 blijft een resultaatverplichting. De termijn gaat in op het aanvangstijdstip dat de planners bevestigen.
- **Vereenvoudiging.** Dubbele en niet-toetsbare eisen zijn vervallen of samengevoegd. Zij behouden hun nummer met de aanduiding 'Vervallen', zodat de verwijzingen in de Nota's van Inlichtingen blijven kloppen.

4. Verduidelijkingen Aanbestedingsleidraad

Voor de onderstaande paragrafen van de Aanbestedingsleidraad geldt de verduidelijking in de middelste kolom.

Paragraaf	Verduidelijking	Grondslag
1 Begrippen	Onder 'Tijdelijk personeel' wordt verstaan: externe medewerkers die via de opdrachtnemer tijdelijk ter beschikking worden gesteld aan de gemeente Veenendaal om daar onder leiding en toezicht van de gemeente werkzaamheden te verrichten (artikel 7:690 BW). Waar de Aanbestedingsleidraad spreekt van 'uitzendkrachten', worden de Flexpoolmedewerkers bedoeld.	NvI I vraag 9; PvE versie NvI 2
3.2 Scope	Buiten de scope vallen alle zzp-constructies (ook met bemiddeling) en doorleen-, makelaars- en payrollconstructies.	PvE eis 8.7
3.3 Omvang	De huidige flexpool telt vijf medewerkers. De maximale waarde van de raamovereenkomst over de maximale looptijd van vijf jaar is € 1.250.708,25 exclusief btw. Het bedrag van € 895.000 betreft de historische uitgaven over de afgelopen vier jaar en is uitsluitend ter informatie. Wordt de maximale waarde bereikt, dan heeft de raamovereenkomst geen verdere werking.	NvI I vragen 20, 112 en 128
3.4 Looptijd en verlengingen	Verlenging vindt plaats met wederzijdse schriftelijke instemming van beide partijen, uitsluitend bij gebleken goede uitvoering op basis van de periodieke evaluaties.	NvI II vraag 142
3.6 Indexering en herziening	Cao-loonsverhogingen werken door via het uurloon van de Flexpoolmedewerker. De omrekenfactor wordt alleen jaarlijks geïndexeerd (eis 6.2) en kan daarnaast alleen worden aangepast bij aantoonbare wijzigingen in wettelijke werkgeverslasten. Andere doorbelasting, ook op basis van marktontwikkelingen, is niet toegestaan.	NvI I vragen 14 en 115
5.2.4 en 5.3 Social Return	Bijlage 8 (Verklaring Social Return) wordt niet bij inschrijving ingediend. Gemeente Veenendaal vraagt deze alleen op bij de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, die haar binnen zeven kalenderdagen na het verzoek aanlevert.	NvI II vragen 160 en 163
6.3 Kwaliteits-criterium 2	De maximale omvang van het plan van aanpak is 3 A4 (enkelzijdig, minimaal 10 punt, exclusief voorblad en inhoudsopgave). Een A3-bijlage is niet toegestaan.	NvI I vraag 66
6.4 Kwaliteits-criterium 3	De score wordt evenredig omgezet in punten: (score / 4) × 25. Score 4 = 25 punten; 3 = 18,75; 2 = 12,5; 1 = 6,25; 0 = 0 punten.	NvI I vraag 47
7.2 Onderaanneming	Onderaanneming is niet toegestaan voor het ter beschikking stellen van Flexpoolmedewerkers. Flexpoolmedewerkers zijn rechtstreeks in dienst van Opdrachtnemer.	PvE eis 8.7

5. Planning

De uiterste datum voor het indienen van de inschrijving blijft 1 december 2026, 12:00 uur, via TenderNed. De overige planning in paragraaf 4.2 van de Aanbestedingsleidraad blijft ongewijzigd.