

Nota van Inlichtingen I - Inhuur personeel KCC - Gemeente Veenendaal

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Vraag mbt formulier gelijkwaardige beloning	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.	Voor de kostprijsberekening geldt dat Opdrachtgever de arbeidsvoorwaarden van de CAO Gemeenten volgt. De CAO Gemeenten is openbaar beschikbaar. Inschrijvers houden bij de opbouw van de omrekenfactor rekening met deze arbeidsvoorwaarden (zie ook vraag 30). Na gunning verstrekt Opdrachtgever eventueel de benodigde gegevens conform de Waadi en de SUGB-systematiek.
2	Paragraaf 5.2.2 – Technische bekwaamheid / referentie-eis	In paragraaf 5.2.2 vraagt opdrachtgever om ervaring met het gelijktijdig leveren van meerdere medewerkers (flexpool) aan het Klantcontactcentrum (KCC) van een overheidsinstelling, met een gezamenlijke omvang van minimaal € 100.000 per jaar. Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze referentie-eis eveneens wordt voldaan met een referentie bij een publieke vennootschap waarvan uitsluitend Nederlandse gemeenten aandeelhouder zijn en die in opdracht van deze gemeenten publieke dienstverlening aan inwoners uitvoert? De betreffende organisatie is actief op het gebied van afval- en grondstoffenbeheer en het beheer van de openbare ruimte, waaronder groenbeheer en civiele werkzaamheden. Deze publieke dienstverlening wordt uitgevoerd ten behoeve van en in samenwerking met de aangesloten gemeenten en hun inwoners, waarbij tevens sociale werkgelegenheid wordt ingezet. Voor de dienstverlening aan inwoners beschikt deze organisatie over een centraal KlantContactCentrum (KCC). Vanuit dit KCC worden inwoners telefonisch en digitaal te woord gestaan over onder meer de publieke dienstverlening, meldingen, vragen en verzoeken die betrekking hebben op de door de organisatie uitgevoerde gemeentelijke taken. De betreffende referentie heeft betrekking op het gelijktijdig leveren van meerdere medewerkers aan dit KCC en voldoet daarnaast aan de gestelde minimale jaarlijkse omvang en referentieperiode. Kan opdrachtgever bevestigen dat een dergelijke organisatie, gelet op: - het volledig gemeentelijke aandeelhouderschap; - het uitvoeren van publieke taken in opdracht van gemeenten; - de dienstverlening rechtstreeks aan inwoners; - en het beschikken over een KCC voor deze publieke dienstverlening, voor toepassing van paragraaf 5.2.2 kan worden aangemerkt als een overheidsinstelling en dat deze referentie daarmee geschikt is om de gevraagde kerncompetentie aan te tonen, mits uiteraard ook aan de overige voorwaarden uit paragraaf 5.2.2 wordt voldaan?	Gemeente Veenendaal legt het begrip 'overheidsinstelling' in paragraaf 5.2.2 uit als een aanbestedende dienst in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012. Een vennootschap waarvan uitsluitend gemeenten aandeelhouder zijn en die publieke taken voor die gemeenten uitvoert, kan als publiekrechtelijke instelling kwalificeren. Inschrijver motiveert in onderdeel G van Bijlage 5 waarom de referentieopdrachtgever als publiekrechtelijke instelling kwalificeert. Gemeente Veenendaal kan dit verifiëren.

3	Ontbrekende raamovereenkomst?	Heeft inschrijver het juist dat de raamovereenkomst ontbreekt in de aanbestedingsstukken? Deze maakt doorgaans onderdeel uit van de stukken. Wij verzoeken u de ontbrekende raamovereenkomst dan zo snel mogelijk toe te voegen, zodat wij deze tijdig kunnen beoordelen en hierover in de eerste Nota van Inlichtingen eventueel gerichte vragen kunnen stellen.	Dat klopt. De concept-raamovereenkomst (Bijlage 1) is abusievelijk niet gepubliceerd. Zij wordt als bijlage bij Nota van Inlichtingen 1 gepubliceerd, zodat Inschrijvers hierover in de tweede vragenronde vragen kunnen stellen.
4	Bijlage 8	Klopt het dat de inschrijver bij inschrijving het gedeelte 'voor gezien en akkoord' invult en ondertekent en bij gunning de overige velden invult?	Ja. Bij inschrijving ondertekent Inschrijver de Verklaring Social Return (onderdeel 'Voor gezien en akkoord').
5	Algemene inkoopvoorwaarden - 6.3	In artikel 6.3 van het Addendum bij de Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijlage 3) is bepaald dat de Gemeente gerechtigd is gebreken/tekortkomingen na een schriftelijk bericht op kosten van Contractant zelf of door derden te doen verhelpen. Inschrijver merkt op dat deze bepaling te ver strekt en de wettelijke hoofdregels van het verbintenissenrecht doorkruist. Het inschakelen van derden op kosten van Opdrachtnemer kan pas aan de orde zijn indien vaststaat dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming (art. 6:74 BW) in de nakoming door Opdrachtnemer, én nadat Opdrachtnemer middels een schriftelijke ingebrekestelling (art. 6:82 BW) een redelijke termijn voor herstel (minimaal 14 dagen) is geboden en deze ongebruikt is verstreken. Voorts dienen eventuele herstelkosten beperkt te zijn tot redelijke kosten (art. 6:96 BW). Kunt u het bovenstaande bevestigen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Ter verduidelijking van de toepassing binnen deze opdracht: artikel 6.3 ziet op de situatie waarin Opdrachtnemer niet binnen de termijnen uit het Programma van Eisen voor (vervangende) Kandidaten zorgt. Gemeente Veenendaal stelt Opdrachtnemer daarvan vooraf schriftelijk of elektronisch in kennis. Onder 'kosten' verstaat zij de meerkosten boven het overeengekomen tarief die zij redelijkerwijs maakt. Een hersteltermijn van 14 dagen past niet bij de continuïteit van de dienstverlening van het KCC; de termijnen uit het Programma van Eisen zijn leidend.
6	Algemene inkoopvoorwaarden - 3.4	In eis 3.4 wordt gevraagd dat de Kandidaat aantoonbaar is geïnstrueerd over de AVG-verplichtingen en de meldplicht datalekken van Opdrachtgever. Omdat de werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever plaatsvinden (art. 7:690 BW) en betrekking hebben op de specifieke gemeentelijke IT- en BRP-omgeving, heeft Inschrijver een faciliterende doorgeleidingsrol. Inschrijver draagt er zorg voor dat de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde AVG-instructies, gedragscode en meldplichtprocedures voorafgaand aan de inzet aan de uitzendkracht worden verstrekt en en indien gewenst door de uitzendkracht voor akkoord worden ondertekend/bevestigd. De specifieke operationele instructies op de werkvloer en het toezicht op de feitelijke naleving hiervan berusten bij Opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat met het ter beschikking stellen en laten ondertekenen van de door Opdrachtgever aangeleverde AVG- en privacy-documentatie tijdens de onboarding door Inschrijver, aan Eis 3.4 is voldaan? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Ja, met een aanvulling. De vraag en het antwoord is tweeledig. 1. Opdrachtnemer zorgt dat de Kandidaat vóór de inzet een algemene basisinstructie over de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens heeft gekregen. 2. De gedragscode, de AVG-instructies, de meldprocedure datalekken en de geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever worden op de eerste werkdag door Opdrachtgever verstrekt, toegelicht en ondertekend. Opdrachtnemer neemt het bewijs daarvan op in het dossier (eis 2.7). Werkplekinstructie en toezicht berusten bij Opdrachtgever.

7	Leidraad - Algemeen & Ontbreken raamovereenkomst	In de Leidraad (p. 3 en p. 7) wordt verwezen naar Bijlage 1 (Concept Raamovereenkomst). Deze bijlage ontbreekt echter bij de gepubliceerde aanbestedingsstukken. Inschrijver merkt op dat de Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijlage 3) niet zijn toegesneden op de gevraagde dienstverlening, te weten de tijdelijke terbeschikkingstelling van flexibele arbeidskrachten die werkzaam zijn onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever (ex art. 7:690 BW). 1) Kunt u bevestigen dat Bijlage 1 (Concept Raamovereenkomst) alsnog voorafgaand aan de tweede vragenronde wordt gepubliceerd? 2) Kunt u tevens bevestigen dat hierin expliciet wordt verankerd dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor werving, selectie, screening, verloning en afdrachten, en Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de sturing, leiding, toezicht, veiligheid op de werkvloer (art. 7:658 BW) en arbeidsomstandigheden? 3) Kunt u bevestigen dat de rangorderegeling in Paragraaf 4.6 van de Leidraad wordt aangepast, waarbij de Concept-raamovereenkomst directboven de Nota('s) van Inlichtingen komt te staan? Zo nee, kunt u antwoord dan motiveren.	1) Ja, zie het antwoord op vraag 3. 2) Ja. De raamovereenkomst legt de rolverdeling vast die past bij de terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (art. 7:690 BW). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor werving, selectie, screening, verloning, afdrachten en de overige werkgeversverplichtingen (zie PvE 4.5). Opdrachtgever 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 intener rusten (o.a. art. 7:658 lid 4 BW en de Arbeidsomstandighedenwet). 3) Nee, de rangorde in paragraaf 4.6 blijft ongewijzigd. De concept-raamovereenkomst gaat in die rangorde voor op de Algemene Inkoopvoorwaarden, zodat specifieke afspraken in de raamovereenkomst voortgaan op de AIV.
8	Algemene inkoopvoorwaarden - artikel 1	In artikel 1 (Definities) van de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt 'Diensten' generiek gedefinieerd als 'de door de Contractant te verrichten werkzaamheden...'. Omdat de scope van deze aanbesteding het ter beschikking stellen van personeel betreft, waarbij de feitelijke werkzaamheden nadrukkelijk onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden uitgevoerd (ex artikel 7:690 BW), zouden wij graag de huidige definitie hier op willen laten aansluiten. Wij verzoeken u daarom om de definitie van 'Diensten' in de context van deze specifieke Raamovereenkomst als volgt te wijzigen en te verduidelijken: 'Diensten: het door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever ter beschikking stellen van Uitzendkrachten voor het verrichten van werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, alsmede de hiermee samenhangende activiteiten en verrichtingen, waartoe Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verplicht, zoals nader omschreven in de Aanbestedingsstukken.' Is de aanbestedende dienst bereid deze definitie conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Wel bevestigt Gemeente Veenendaal dat onder 'Diensten' in het kader van deze opdracht wordt verstaan: het door Opdrachtnemer ter beschikking stellen van uitzendkrachten om werkzaamheden te verrichten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, inclusief de daarmee samenhangende activiteiten van Opdrachtnemer, zoals werving, selectie, screening, verloning, administratie en accountmanagement, zoals nader omschreven in de aanbestedingsstukken. Deze omschrijving wordt opgenomen in de raamovereenkomst.

9	Leidraad - definitie	In Hoofdstuk 1 van de Aanbestedingsleidraad (Begripsbepalingen) wordt 'Tijdelijk personeel' gedefinieerd als: 'Externe medewerkers die via de opdrachtnemer tijdelijk worden ingezet bij gemeente Veenendaal.' Om de juridische aard van de dienstverlening zuiver te kwalificeren en aan te sluiten bij de wettelijke kaders voor het ter beschikking stellen van uitzendkrachten, verzoeken wij u deze definitie aan te vullen zodat helder is waar de instructiebevoegdheid ligt. Wij stellen voor de definitie als volgt te wijzigen: '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 (ex artikel 7:690 BW).' Is de aanbestedende dienst bereid deze definitie conform ons voorstel aan te passen? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Akkoord
10	PvE - 5.2	Eis 5.2 stelt dat kosten voor het actueel houden van certificaten voor rekening van Opdrachtnemer komen. Kunt u verduidelijken dat dit uitsluitend ziet op algemene functie-eisen, en dat klantspecifieke of verplichte scholingsuren/cursussen (zoals specifieke BRP-modules op verzoek van de gemeente) tegen het afgesproken uurtarief op declaratiebasis aan Opdrachtgever worden doorbelast? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering	Nee. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (bij)scholing ten behoeve van de benodigde kennis en vaardigheden voor de inzet van de inhuurkracht. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goed inwerkprogramma met tussentijdse evaluaties en de dagelijkse begeleiding op de werkvloer. De meeste kennis wordt op de werkvloer opgedaan.

11	Algemene inkoopvoorwaarden - 4.3	In eis 4.3 stelt Opdrachtgever dat zij ervoor kiest om vanaf dag één de eigen beloningsregeling (inlenersbeloning) van toepassing te laten zijn. Wij willen de aanbestedende dienst er graag op attenderen dat het stelsel van de inlenersbeloning aan het veranderen is. Vanaf 1 januari 2026 is de systematiek van de inlenersbeloning komen te vervallen in de ABU CAO en moeten de arbeidsvoorwaarden van een uitzendkracht minimaal gelijkwaardig zijn aan die van de eigen medewerkers van de opdrachtgever in een vergelijkbare functie. Hierbij geldt dat het totale pakket aan arbeidsvoorwaarden (essentieel en niet-essentieel, inclusief pensioen en mobiliteitsbudgetten) minimaal een gelijkwaardige waarde moet hebben als het pakket van de vaste medewerkers in een vergelijkbare functie. Dit principe van gelijkwaardige beloning volgt per 31 december 2026 ook uit de Wet meer zekerheid flexwerkers, en is per 1 januari 2027 een harde toelatingseis onder de Wet toelating terbeschikkingstelling arbeidskrachten (Wtta). Om als Opdrachtnemer de gelijkwaardige beloning te borgen, introduceert de Wtta een wettelijke informatieplicht voor de inlener. Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom het volgende te bevestigen: * De aanbestedende dienst committeert zich aan het principe van gelijkwaardige beloning (i.p.v. uitsluitend de strikte inlenersbeloning), zoals thans vastgelegd in de ABU CAO en straks in de wet; * De aanbestedende dienst levert proactief, direct en digitaal alle actuele gegevens (en tussentijdse wijzigingen) inzake het eigen arbeidsvoorwaardenpakket aan Opdrachtnemer, opdat Opdrachtnemer de gelijkwaardigheidstoets kan uitvoeren; Bent u hiertoe bereid? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Ja. Gemeente Veenendaal hanteert de gelijkwaardige beloning conform de geldende cao voor uitzendkrachten. Eis 4.3 wordt in die zin aangepast. Gemeente Veenendaal hanteert voor haar arbeidsvoorwaarden de CAO Gemeenten (zie vraag 1) en informeert Opdrachtnemer tijdig over wijzigingen.
12	Algemene inkoopvoorwaarden - 7.8	Artikel 7.8 van het Addendum stelt een direct opeisbare boete van € 500,- per dag bij schending van privacyverplichtingen zonder ingebrekestelling. Wij verzoeken deze boetebepaling te laten vervallen, dan wel aan te passen zodat een boete uitsluitend verschuldigd is bij een toerekenbare tekortkoming, na schriftelijke ingebrekestelling (art. 6:82 BW) met een hersteltermijn van 14 dagen, en gemaximeerd tot € 10.000,-. Is de aanbestedende dienst hiertoe bereid? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Artikel 7.8 blijft ongewijzigd. Ter verduidelijking: de boete ziet op overtreding van de verplichtingen uit de artikelen 7.5 tot en met 7.7 van het Addendum. Daartoe behoren het opleggen van geheimhouding en privacyverplichtingen aan de ingezette uitzendkrachten (zie ook PvE 2.3 en 3.4) en de zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens die Opdrachtnemer zelf verwerkt (PvE hoofdstuk 11).
13	PvE - 3.5 & 10.1	Eis 10.1 en 3.5 vragen om o.a. gedetailleerde rapportages op persoonsnaam, inclusief verzuimcijfers. Onder de AVG (art. 5 lid 1 sub c en art. 9) is het verwerken van individuele verzuim- en NAW-gegevens in algemene rapportages niet toegestaan. Is de aanbestedende dienst bereid ermee akkoord te gaan dat rapportages worden verstrekt op basis van geanonimiseerde/gepseudonimiseerde kandidaatnummers en geaggregeerde verzuimcijfers? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Ja

14	PvE - 6.2	In eis 6.2 staat opgenomen dat de prijzen vast staan, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Wetswijzigingen, maar ook wijzigingen in de toepasselijke CAO zijn van (sterke) invloed op ons tarief. Bent u bereid toe te staan dat verplichte kostprijsstijgingen, d.w.z. stijgingen als gevolg van wet- en regelgeving of (wijzigingen in) de toepasselijke CAO en/of de arbeidsvoorwaardenregeling en/of de daarbij geregelde lonen redenen zijn de tarieven aan te passen? Dan kunnen wij het scherpste tarief offereen. Uiteraard zijn wij wel bereid u in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen en deze – zo nodig – nader inzichtelijk te maken.	Gedeeltelijk. Het tarief is het bruto uurloon van de Kandidaat (gelijkwaardige beloning) maal de omrekenfactor. Loonsverhogingen uit de CAO Gemeenten werken dus via het uurloon automatisch door in het tarief. De omrekenfactor staat vast in het eerste contractjaar en wordt daarna jaarlijks geïndexeerd (eis 6.2). Wijzigingen in wettelijke werkgeverslasten kunnen tot aanpassing van de omrekenfactor leiden, mits Opdrachtnemer die aantoont en Opdrachtgever instemt (herzieningsclausule, paragraaf 3.6). Andere kostenstijgingen leiden niet tot aanpassing.
15	Algemene inkoopvoorwaarden - 4.5	"Opdrachtnemer dient u conform dit artikel te vrijwaren voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die aan de Opdrachtgever worden opgelegd. Dit artikel is op dit moment dermate algemeen opgesteld dat inschrijver hier niet onverkort akkoord mee kan gaan. Op deze wijze moeten wij op voorhand vrijwaren voor risico's die wij nu niet kunnen overzien en die mogelijk ook niet aan ons te wijten zijn. Inschrijver is bereid om een vrijwaring af te geven, echter dan dient deze vrijwaring wel te zien op een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming. Kunt u bevestigen dat u daarmee akkoord bent? Zo niet, kunt u ons dan gemotiveerd toelichten wat uw overwegingen daartoe zijn?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Ter verduidelijking: de vrijwaring ziet op boetes en sancties die verband houden met de Overeenkomst, zoals boetes op grond van de Wet arbeid vreemdelingen, de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag of de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs, die aan Opdrachtgever als inlener kunnen worden opgelegd wegens niet-naleving door Opdrachtnemer. Boetes en sancties die uitsluitend het gevolg zijn van eigen handelen of nalaten van Opdrachtgever vallen hier naar hun aard niet onder.
16	PvE - 6.4	"In eis 6.4 is een bepaling opgenomen omtrent de urenregistratie. Op grond van de huidige Arbeidstijdenwet (ATW) bent u als Opdrachtgever reeds verplicht om een sluitende werktijdenregistratie bij te houden, waarin specifiek de begin- en eindtijden van de gewerkte diensten alsmede de begin- en eindtijden van eventuele onbetaalde pauzes worden vastgelegd. Met de komst van de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) wordt het ook voor Inschrijver verplicht om deze werktijdenregistratie en de daarbij behorende werklocatie(s) te administreren. Omdat Inschrijver afhankelijk is van de informatie die bij u wordt geregistreerd, is het noodzakelijk dat u als Opdrachtgever deze specifieke informatie tijdig verstrekt aan Inschrijver. Inschrijver vertrouwt erop dat u hiermee akkoord gaat en treedt na gunning graag met u in overleg over de wijze waarop dit proces in de praktijk effectief kan worden ingeregeld, zodat gezamenlijk aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. Kunt u bevestigen dat u hiermee instemt en uw medewerking zult verlenen aan het tijdig aanleveren van deze informatie? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet of welk alternatief u voor ogen ziet?	Ja. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de gewerkte uren per Kandidaat per datum en dagdeel uit haar roosterregistratie, zodat Opdrachtnemer aan de Wtta kan voldoen. De werkwijze wordt na gunning nader afgestemd.

17	PvE - 6.3	"Als gevolg van de WAB en sinds 1 augustus 2022 ook als gevolg van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden hebben oproepkrachten maar ook andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden naast gewerkte uren recht op vergoeding van ingetrokken of gewijzigde uren binnen 4 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden. Bent u zich hiervan bewust? Kunt u bevestigen dat in het geval van oproepkrachten en andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden, ingetrokken en gewijzigde uren binnen 4 kalenderdagen voor aanvang van de dienst doorbelast kunnen worden aan opdrachtgever?	Ja, in beperkte vorm. Trekt Opdrachtgever een bevestigde dienst binnen vier kalenderdagen voor aanvang in, of wijzigt zij die, en is Opdrachtnemer daardoor op grond van art. 7:628a BW loon verschuldigd, dan mag Opdrachtnemer die uren tegen het overeengekomen tarief factureren. Eis 6.3 wordt hiermee aangevuld. In de praktijk worden wijzigingen vooraf afgestemd met Opdrachtnemer en de Kandidaat.
18	PvE - 2.9	Kunt u bevestigen dat u op de hoogte bent van de verificatieverplichting die op u rust indien u uitzendkrachten inhuurt: inhoudende dat u ook zelf zijn/haar originele identiteitsbewijs dient te controleren voor hij/zij bij u aan de slag gaat?	Ja.
19	PvE - 2.8	Eis 2.8 vraagt om het vooraf digitaal aanleveren van identificatiebewijzen aan Opdrachtgever. Conform de AVG is het verstrekken van afschriften van identiteitsbewijzen van NL/EU-burgers aan de inlener niet toegestaan. Daarnaast heeft de inlener een eigen wettelijke verplichting ex art. 15 Wav tot fysieke ID-controle op de werkvloer. Kunt u bevestigen dat het digitaal overleggen van ID-kopieën vervalt en de controle op de werkvloer plaatsvindt conform art. 15 Wav? Indien nee, verzoeken wij om een nadere motivering.	Ja, met een aanvulling. Opdrachtnemer stuurt vooraf geen kopie van het identiteitsbewijs. Opdrachtgever stelt op de eerste werkdag de identiteit vast aan de hand van het originele document en neemt een afschrift op in haar administratie (art. 15 Wav). Eis 2.8 wordt hierop aangepast.
20	PvE - 8.1	Ten behoeve van het opstellen van een realistische prijsinschrijving en het borgen van de verplichte overname van de bestaande flexpool (eis 8.1): kan de aanbesteder een geanonimiseerd overzicht verstrekken van de momenteel ingezette KCC-medewerkers, inclusief de bijbehorende gemeentelijke salarisschaal, de exacte periodiek/anciënniteit en de omvang (aantal contracturen per week) van hun inzet?	Nee, wij verstrekken geen overzicht. Op dit moment 5 Kandidaten, salarisschaal 7, arbeidsomvang 8 tot 24 uur per week. Zijn in dienst bij de huidige opdrachtnemer. Wij kunnen geen nadere informatie mbt personeel van de huidige opdrachtnemer verstrekken.
21	PvE - 1.5	Geldt er voor de uit te vragen opdrachten een minimale omvang per dienst of per week (bijvoorbeeld minimaal 3 of 4 uur opeenvolgend per dienst) ter bescherming van de opkomstplicht van uitzendkrachten, of kunnen er ook losse diensten van 1 à 2 uur worden aangevraagd?	Het uitgangspunt is een dagdeel van 4 à 5 uur. Kortere diensten zijn een uitzondering en worden alleen in overleg met Opdrachtnemer en de Kandidaat ingepland. Een dienst duurt minimaal drie uur.

22	PvE - 10.3	Eis 10.3 stelt dat bij het niet-nakomen van afspraken een verbeterplan ingediend moet worden binnen de 'invloedsfeer van opdrachtnemer'. Op welke objectieve en vooraf vastgestelde KPI's (zoals een concreet vervullingspercentage of doorlooptijd) wordt dit beoordeeld, zodat voor beide partijen helder is wanneer er sprake is van een toerekenbare tekortkoming?	Er gelden geen aanvullende KPI's. Een verbeterplan (eis 10.3) wordt gevraagd wanneer Opdrachtnemer de afspraken uit het Programma van Eisen niet nakomt. Dit is in ieder geval aan de orde wanneer Opdrachtnemer niet binnen de afgesproken termijnen geschikte inhuurkrachten levert (eis 1.7 en 3.3), niet zorgt voor vervanging binnen 45 minuten (eis 7.7) of op werkdagen vanaf 7.00 uur niet bereikbaar is (eis 1.1). Dit geldt ongeacht of het om één of meer inhuurkrachten gaat.
23	PvE - 1.8 & Leidraad - 3.3	In paragraaf 3.3 wordt benadrukt dat de gemeente geen afnameverplichting heeft. Tegelijkertijd eist de gemeente in eis 1.8 dat kandidaten uit de vaste flexpool niet bij andere opdrachtgevers mogen worden aangeboden of geplaatsd en dat Veenendaal voorrang krijgt. Hoe verhoudt deze eis tot exclusiviteit zich tot het ontbreken van een afnamegarantie of beschikbaarheidsvergoeding? Biedt de gemeente een garantievrijstelling of urencompensatie indien de pool onvoldoende wordt ingezet?	Nee. Er is geen afnamegarantie of beschikbaarheidsvergoeding. Eis 1.8 betekent dat Opdrachtgever voorrang heeft en dat een Kandidaat niet tegelijk met een geplande inzet bij Opdrachtgever elders wordt ingezet. Buiten de bij Opdrachtgever ingeplande diensten mag de Kandidaat, in overleg, elders werken, zolang de beschikbaarheid voor Opdrachtgever voortgaat.
24	PvE - 1.5 & Leidraad - 3.2	Kan de aanbesteder ter verduidelijking van de uitvraag de concrete functiebeschrijvingen en/of functieprofielen (inclusief de vereiste competenties en kwalificaties) delen voor de meest voorkomende KCC-functies binnen schaal 1 t/m 8 (zoals Medewerker KCC / Telefonie, Baliemedewerker en Medewerker Burgerzaken)?	De inzet betreft primair KCC/telefonie. Inzet voor burgerzaken (balie of backoffice, schaal 8) is incidenteel en gebeurt alleen in overleg; Inschrijver hoeft daar niet actief voor te werven. Telefonie: eerste aanspreekpunt voor gemeente Veenendaal en 80% zelfstandig afhandelen van telefonische vragen, melding openbare ruimte, intern doorverbinden, registreren terugbelverzoek, uitreiken reisdocumenten en rijbewijzen (excl. aanvraag, dit valt onder een andere functie), registreren/inname/uitgifte gevonden en verloren voorwerpen, in behandeling en afhandelen webformulier 'vraag aan de gemeente', controleren verhuizingen. Alleen in uitzonderlijke situaties wordt inzet in schaal 8 gevraagd. Als opdrachtgever hier behoefte aan heeft neemt deze contact op met opdrachtnemer en wordt de functie-/taakomschrijving gedeeld. Openingstijden telefonie: maandag t/m vrijdag 8.30-17.00 uur. Werving medewerkers KCC/telefonie in schaal 7. Urenverdeling; er wordt gewerkt volgens een rooster waarbij de taken verdeeld zijn in twee dagdelen (een dagdeel is 4 à 5 uur). Eventuele inzet in schaal 8 betreft andere functies binnen het KCC en zal altijd in overleg met leverancier en inhuurkracht tot stand komen. Uitgangspunt is verdeling inzet voor deze aanbesteding KCC/telefonie 95% en KCC/burgerzaken 5%.
25	PvE - 4.3 & Leidraad - 3.6	Ten behoeve van een correcte toepassing van de 'gelijkwaardige beloning' is de gemeente verplicht de volledige uitvraag van haar eigen arbeidsvoorwaardenpakket (inclusief IKB, regelingen en vergoedingen) ter beschikking te stellen aan de inschrijvers. Wanneer en op welke wijze verstrekt de Gemeente Veenendaal deze 'Standaard uitvraag gelijkwaardig belonen' aan de inschrijvers, zodat de kostprijs en omrekenfactor exact berekend kunnen worden?	Zie het antwoord op vraag 1

26	PvE - 1.8 & Leidraad - 3.3	Eis 1.8 vermeldt dat kandidaten in de flexpool niet tegelijkertijd bij andere opdrachtgevers mogen worden aangeboden of geplaatst en dat gemeente Veenendaal voorrang krijgt. Garanties op uren of afnameverplichtingen ontbreken echter (paragraaf 3.3). Hoe ziet de aanbesteder voor zich dat een opdrachtnemer kandidaten exclusief beschikbaar houdt in een pool zonder dat hier een uren- of beschikbaarheidsvergoeding tegenover staat?	Er is geen garantie voor afname verplichting. Deze aanbesteding heeft betrekking op een flexpool. Zie het antwoord op vraag 23.
27	PvE - 2.1 & 2.2 ,5.1 Leidraad - 3.6	Hoe snel kan de gemeente Veenendaal na de voordracht van een geschikte kandidaat de interne BRP-autorisaties en het ondertekeningsproces van de geheimhoudingsverklaring (via de kwaliteitsmedewerker BRP) afronden? Wie draagt het financiële en operationele risico indien een kandidaat door vertraging in de gemeentelijke autorisaties/VOG-aanvraag niet direct gestart kan worden?	De autorisaties en de geheimhoudingsverklaring worden doorgaans binnen enkele werkdagen geregeld; de startdatum wordt in overleg bepaald. VOG: zie het antwoord op vraag 59. Vertraging aan de kant van Opdrachtgever leidt niet tot een vergoeding.
28	Leidraad - 7.3	In de aanbestedingsleidraad paragraaf 7.3 geeft u het volgende aan: “Bij inschrijving volstaat u met het UEA, waarin u aangeeft of sprake is van een holding.” Inschrijver maakt onderdeel uit van een holding, maar doet voor het voldoen aan de geschiktheidseisen of uitsluitingsgronden geen beroep op de capaciteiten van deze holding. Kan Inschrijver hieruit afleiden dat het aangeven van het onderdeel uitmaken van een holding uitsluitend van toepassing is indien er daadwerkelijk een beroep op deze holding wordt gedaan? Zo nee, kunt u verhelderen op welke specifieke plek/onderdeel van het UEA Inschrijver dient aan te geven dat zij onderdeel uitmaakt van een holding zonder dat zij hier een beroep op doet?	Doet Inschrijver geen beroep op de draagkracht van de holding of andere groepsmaatschappijen, dan vult hij in UEA Deel II C 'Nee' in. Het UEA kent geen apart veld voor het melden van een concernstructuur. Een organigram van de concernstructuur levert Inschrijver alleen op verzoek aan (paragraaf 7.3). Een holding- of concernverklaring is alleen nodig bij een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij.
29	Leidraad - 5.2	Aanbieder kan geen inzage in haar verzekeringspolissen verstrekken, omdat dit vertrouwelijke bedrijfsinformatie betreft en omdat dit haar door de verzekeraar is verboden (op risico van verval van de dekking). Wel kan Aanbieder, zoals gebruikelijk in aanbestedingen, een gecertificeerde verklaring omtrent verzekering afgeven welke is opgesteld door haar verzekeraar. Bent u bereid genoeg te nemen met een dergelijke verklaring?	Ja. Paragraaf 5.2.3 staat dit al toe. Een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeraar volstaat, mits daaruit de dekking van ten minste € 1.000.000 per gebeurtenis blijkt en, bij een concernpolis, dat Inschrijver in de dekking is meegenomen.

30	PvE - 4.1, 4.3 & 6.1 (p. 5, 6); Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 6.5 (p. 20)	Kan de aanbesteder exact specificeren welke componenten van het gemeentelijke arbeidsvoorwaardenpakket en de exploitatie geacht worden in de 'all-in omrekenfactor' te zijn inbegrepen? Valt hier volgens de gemeente uitsluitend het basisuurloon, de wettelijke werkgeverslasten, de transitiereserve/verzuimopslag en de uitzendmarge onder? Of verwacht de aanbesteder dat ook specifieke vergoedingen voortvloeiend uit het principe van 'Gelijkwaardige Beloning' (zoals de IKB-opbouw, eventuele thuiswerkvergoedingen, eindejaarsuitkeringen en specifieke CAO-Gemeenten toeslagen) alsmede de kosten voor verplichte interne inwerktrajecten/BRP-scholing binnen deze vaste factor van maximaal 2,600 moeten worden opgevangen?	De omrekenfactor wordt toegepast op het bruto uurloon van de Kandidaat volgens de gelijkwaardige beloning (schaal en trede conform de CAO Gemeenten). Alle overige kosten zijn in de omrekenfactor begrepen, waaronder het IKB (inclusief vakantiegeld en eindejaarsuitkering), toeslagen en vergoedingen uit de gelijkwaardige beloning voor zover die niet in het uurloon zitten, werkgeverslasten en premies, pensioen, verzuim, leegloop, scholing, VOG-kosten, SROI en marge. Alleen reiskosten worden apart vergoed (eis 4.4). Gewerkte inwerkuren zijn gewerkte uren (zie vraag 119).
31	Algemene vraag	U heeft bij inschrijving op TenderNed 'geen valse verklaring' als eis vermeldt staan. Op de UEA de uitsluitingsgronden (Deel IIIC) is deze echter niet aangevinkt. Inschrijver maakt hier uit op dat er sprake is van een fout. Zo ja, kunt u, in het kader van de volledigheid dit hokje aanvinken en een nieuwe UEA delen?	Uw constatering is juist. In Deel III C van het UEA zijn de facultatieve uitsluitingsgronden abusievelijk niet aangevinkt. Bij Nota van Inlichtingen 1 wordt een gecorrigeerd UEA gepubliceerd. Inschrijvers gebruiken uitsluitend het gecorrigeerde UEA.
32	PvE - 8.1/8.6	In eis 8.1 wordt gesproken over het 'kosteloos overnemen van Uitzendkrachten van de huidige uitlener'. Kan de aanbesteder verduidelijken wat hier exact onder 'kosteloos' wordt verstaan? Betreft dit uitsluitend dat er geen overnamevergoeding door de gemeente aan de oude of nieuwe leverancier wordt betaald, of wordt van de nieuwe opdrachtnemer verwacht dat deze eventuele belemmeringen van de huidige uitlener overneemt?	Kostenloos' betekent dat Gemeente Veenendaal geen overnamevergoeding betaalt en dat Opdrachtnemer voor de overname geen kosten aan Opdrachtgever in rekening brengt, ook niet via een afwijkend tarief. Overname vindt alleen plaats als de kandidaat dat zelf wil.
33	PvE - 7.7	In eis 7.7 wordt geëist dat bij ziekte of calamiteiten binnen 45 minuten een vervangende kandidaat fysiek aanwezig is op locatie. Is de aanbesteder het met ons eens dat deze termijn, mede gelet op reisafstanden en benodigde autorisaties/systeemkennis, operationeel onrealistisch is? Is de aanbesteder bereid deze eis te versoepelen (bijvoorbeeld naar vervanging per de eerstvolgende werkdag)?	Nee. Bij uitval kan de bezetting van telefonie onder de maat raken. Vervanging op dezelfde werkdag is dan noodzakelijk om de bereikbaarheid voor inwoners te borgen en de werkdruk van de vaste medewerkers te beperken. Bij een ziekmelding vóór 7.00 uur is er voldoende tijd om de vervanging bij de opening van telefonie om 8.30 uur te regelen.
34	PvE - 3.3	In artikel 18.1 geeft U aan dat de factuur moet zijn voorzien van het juiste inkoopordernummer. Dit brengt een afwijking van ons standaard facturatieproces met zich mee en zal veel extra handmatig werk met zich meebrengen. Doordat inschrijver werkt met een geautomatiseerd facturatieproces kunnen wij 99,9% correcte factureren garanderen. Kunt u, om fouten in het facturatieproces te voorkomen, deze eis niet van toepassing verklaren?	Zie het antwoord op vraag 35.

35	Algemene inkoopvoorwaarden - 18.1	In artikel 18.1 geeft U aan dat de factuur moet zijn voorzien van het juiste inkoopordernummer. Dit brengt een afwijking van ons standaard facturatieproces met zich mee en zal veel extra handmatig werk met zich meebrengen. Doordat inschrijver werkt met een geautomatiseerd facturatieproces kunnen wij 99,9% correcte factureren garanderen. Kunt u, om fouten in het facturatieproces te voorkomen, deze eis niet van toepassing verklaren?	Nee. Vermelding van het verplichtingsnummer is nodig voor de factuurverwerking van Gemeente Veenendaal en blijft van toepassing. Het nummer wordt bij de opdrachtverstrekking verstrekt en blijft per inzet gelijk, zodat het eenmalig in het systeem van Opdrachtnemer kan worden vastgelegd.
36	Algemene inkoopvoorwaarden - 18.2	U wenst een betalingstermijn van 30 dagen. In de praktijk betekent dit een significante afwijking t.o.v. de termijn welke standaard is binnen de branche, namelijk een betalingstermijn van 14 dagen. De verloning van flexwerkers vindt wekelijks plaats; inschrijver financiert de salarissen van de flexwerkers dus reeds voor. Een verlenging van de betalingstermijn naar 30 dagen vraagt een langere voorfinancieringsperiode onzerzijds dan gebruikelijk. Kunt u akkoord gaan met een betalingstermijn van 14 dagen?	Nee. De betalingstermijn blijft 30 dagen na ontvangst van een factuur die aan de eisen voldoet (artikel 18.2 en 18.4 AIV).
37	Algemene inkoopvoorwaarden - 18.2	U geeft aan dat betaling door opdrachtgever plaats zal vinden nadat de factuur aan de gestelde eisen voldoet en is goedgekeurd. Opdrachtnemer heeft geen inzicht in het interne acceptatie proces van facturen bij opdrachtgever. Bent u akkoord met een betalingstermijn vanaf factuurdatum?	Nee. De betalingstermijn gaat in op de dag van ontvangst van een factuur die aan de eisen voldoet (artikel 18.2 en 18.4 AIV). Bij facturen per e-mail aan inkoopfacturen@veenendaal.nl geldt de datum waarop de e-mail is ontvangen als ontvangstdatum.
38	Algemene inkoopvoorwaarden - 18.3	In artikel 18.3 spreekt u over betalingsopschorting. Kunt u bevestigen dat enkel facturen die zijn betwist en bij opdrachtnemer zijn gemeld binnen de reclamatietermijn van 30 dagen voor opschorting in aanmerking komen?	Opschorting op grond van artikel 18.3 AIV gebeurt naar rato van de tekortkoming en ziet alleen op het betwiste deel van een factuur. Het onbetwiste deel wordt binnen de betalingstermijn betaald. Gemeente Veenendaal meldt een betwisting zo spoedig mogelijk; een vaste reclamatietermijn van 30 dagen wordt niet overgenomen.
39	Algemene inkoopvoorwaarden - 23.6	Per 1 juli 2012 geldt er evenwel een vrijwaringsregeling voor de inlenersaansprakelijkheid voor inleners van uitzendondernemingen die voldoen aan de NEN-4400 normen en die zijn geregistreerd in het SNA-register (hierna: NEN-gecertificeerde uitzendondernemingen). Beursgenoteerde uitzendondernemingen die in Nederland actief zijn, kunnen als alternatief voor het storten op de G-rekening zekerheid stellen voor de betaling van de loonheffingen en omzetbelasting. De Belastingdienst geeft aan uitzendondernemingen die de vereiste zekerheid hebben gesteld jaarlijks een verklaring af. Leverancier verwijst naar paragraaf 6.3.2 van de brochure van de Belastingdienst: ""Aansprakelijkheid voor loonheffingen en omzetbelasting bij inlening van personeel"" (https://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/aansprakelijkheid_loonheffing_inlening_personeel_al5281z11fd.pdf). Onze organisatie voldoet aan beide criteria en beschikt over deze verklaring van de Belastingdienst. Vraag: Gaat u akkoord met deze verklaring als alternatief voor de G-rekening?	Ja. Staat Opdrachtnemer ingeschreven in het register van de Stichting Normering Arbeid (eis 4.2), of beschikt hij over een geldige verklaring van de Belastingdienst over gestelde zekerheid, dan verlangt Gemeente Veenendaal geen G-rekening. Opdrachtnemer overlegt de verklaring jaarlijks en meldt wijzigingen direct.

40	Algemene inkoopvoorwaarden - 22.4	U vermeldt het gebruik van een schriftelijke verklaring van de Gemeente waarin op medewerkersniveau geaccordeerd kan worden. Wij hanteren een urenverantwoording via internet waarbij de mogelijkheid bestaat tot het controleren van de status van de declaraties op elk gewenst moment vanaf uw eigen computer. Hierbij kunt u tevens gedeclareerde uren met terugwerkende kracht aanpassen. Gaat u akkoord met deze wijze van accorderen van urenregistratie?	Opdrachtnemer past al goedgekeurde uren alleen met voorafgaand akkoord van Opdrachtgever aan.
41	Algemene inkoopvoorwaarden - 10.1	In arbowetgeving is vastgelegd dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de arbeidsomstandigheden. Daar is de thuiswerkplek ook onderdeel van. Daarnaast is het vanzelfsprekend dat opdrachtgever zorgt voor de middelen die nodig zijn om de arbeid te kunnen verrichten, bijvoorbeeld een laptop of telefoon. Dit gebeurt ook als er op een bedrijfslocatie wordt gewerkt. Door deze middelen zelf te verstrekken borgt u ook de in uw organisatie geldende beveiligingsnormen (autorisatie, data en systemen). Het is niet gebruikelijk dat deze verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer wordt neergelegd. Kunt u ermee instemmen dat u zelf zorgt voor de benodigde voorzieningen?	Ja. Inzet vindt in principe plaats op kantoor van Gemeente Veenendaal; thuiswerken alleen in overleg en binnen het thuiswerkbeleid. Opdrachtgever stelt de werkplek en de ICT-middelen ter beschikking die nodig zijn voor de werkzaamheden (zoals laptop en telefoon). Als inlener is zij verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden op de werkplek, ook bij thuiswerken binnen het thuiswerkbeleid van de gemeente. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor zijn verplichtingen als werkgever, waaronder verzuimbegeleiding (PvE 4.5).
42	PvE - 8.1	In artikel 8.1 wordt vermeld dat Opdrachtnemer akkoord gaat met het kosteloos overnemen van uitzendkrachten van de huidige uittener. Kan Inlener verduidelijken dat eventuele aanspraken of overnamekosten van de huidige leverancier buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen?	Zie antwoord op vraag 32.
43	PvE - 6.8	Kunt u aangeven waarom u 4-wekelijkse facturatie wenst? Voor onze organisatie betekent dit hogere kosten vanwege de voorfinanciering van salarissen. Facturatie op basis van 4 weken betekent gemiddeld een langere betalingstermijn dan aanbieder standaard hanteert, deze moet vervolgens in het tarief worden verrekend. Bent u bereid deze wens aan te passen naar facturatie op wekelijkse basis met de daarbij voor u gunstigere voorwaarden?	Facturatie vindt achteraf maandelijks plaats. Eis 6.8 wordt hiermee aangepast naar per maand.
44	Bijlage 6 – Prijzenblad, invullen omrekenfactoren schaal 1 t/m 6	Deze vraag is op verzoek van de indiener verwijderd en wordt niet gepubliceerd	nvt
45	Bijlage 2 programma van eisen	Paragraaf 7.7 Hoe vaak komt het in praktijk voor dat er binnen 45 minuten een nieuwe kandidaat beschikbaar moet zijn ivm ziekte/calamiteiten of andere onvoorziene afwezigheid van de ingezette kandidaat?	Dit komt incidenteel voor, met name wanneer een vaste medewerker zich vóór 7.00 uur ziek meldt en vervanging nodig is (eis 7.7).

46	Bijlage 2 programma van eisen	Paragraaf 1.1Hoe vaak komt het in praktijk voor dat er tussen 07:00 en 08:00 uur gebeld wordt door opdrachtgever?	Dit komt incidenteel voor, met name wanneer een vaste medewerker zich vóór 7.00 uur ziek meldt en vervanging nodig is (eis 7.7).
47	Aanbestedingsleidraad	Paragraaf 6.4Paragraaf 6.4 kent een score van 0 tot en met 4 toe en stelt dat deze score wordt vermenigvuldigd met de weging van 25 punten. Letterlijk gelezen levert score 4 dan 100 punten op, terwijl het maximum voor dit criterium 25 is. Bij criterium 1 en 2 geldt percentage maal weging. Klopt de lezing dat de omzetting evenredig is, dus (score / 4) × 25, zodat 4 = 25 punten, 3 = 18,75, 2 = 12,5, 1 = 6,25 en 0 = 0? Zo nee, wat zijn dan de punten per score?	Ja, uw lezing is juist. De omzetting is (score / 4) × 25 punten: 4 = 25; 3 = 18,75; 2 = 12,5; 1 = 6,25; 0 = 0 punten. Paragraaf 6.4 wordt hierop aangepast.
48	Aanbestedingsleidraad	Paragraaf 6.3Welke feiten over werkwijze en cultuur van Veenendaal en KCC verwacht u terug te zien, zodat “diepgaande verdieping” niet samenvalt met het herhalen van paragraaf 2.1? Graag meer inzicht voor ons als Inschrijver, temeer de zittende partij anders een significant voordeel heeft.	Gemeente Veenendaal verwacht geen kennis die alleen de zittende partij kan hebben. Beoordeeld wordt in hoeverre Inschrijver zich verdiept in Veenendaal en het KCC en dit vertaalt naar een passende aanpak.
49	Aanbestedingsleidraad	Paragraaf 6.3Wat verstaat de gemeente onder sparringpartner en bijdrage aan verbeteringen? Hoe specifiek of algemeen kunnen wij dit interpreteren?	Onder sparringpartner verstaat Gemeente Veenendaal een Opdrachtnemer die niet alleen levert op aanvraag, maar uit eigen beweging meedenkt over bijvoorbeeld de samenstelling en inzetbaarheid van de flexpool, planning en piekbeheersing, verloop en verzuim, en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, en die signalen uit de rapportages (PvE 3.5 en 10.1 t/m 10.3) vertaalt naar concrete verbetervoorstellen. Inschrijver bepaalt zelf hoe hij dit uitwerkt. Het beoordelingskader waardeert een concrete en proactieve invulling.
50	Aanbestedingsleidraad	Paragraaf 6.3Welke KPI's hanteert het KCC nu (bereikbaarheid, wachttijd, verzuim)?	Voor Opdrachtnemer gelden geen KPI's op de bereikbaarheid of wachttijd van het KCC. Wel gelden de termijnen uit het Programma van Eisen (zie vraag 22). Telefonie is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.
51	Aanbestedingsleidraad	paragraaf 6.3Ondertekening is uiterlijk 15 februari 2027, start op 1 maart 2027. Geldt alleen die periode als implementatie- en transitiefase, of mag de feitelijke overdracht eerder starten na de definitieve gunning op 1 februari 2027? Welke medewerking levert de zittende leverancier (dossiers, rooster, openstaande verlof- en verzuimafspraken)?	De implementatiefase loopt van de definitieve gunning (verwacht 1 februari 2027) tot de ingangsdatum op 1 maart 2027. Voorbereidende overdrachtsactiviteiten kunnen na de definitieve gunning starten, in overleg met Opdrachtgever.
52	Aanbestedingsleidraad	Paragraaf 6.3De huidige flexpool telt zes medewerkers, het huidige contract loopt af in februari 2027 en de nieuwe overeenkomst start op 1 maart 2027. Kunt u aangeven hoeveel van die zes op 1 maart 2027 nog inzetbaar moeten zijn, en bij welke leverancier zij nu onder contract staan?	Zie het antwoord op vraag 20. Uitgangspunt is dat alle huidige pool-medewerkers worden overgenomen, voor zover zij dat zelf willen. We verstrekken geen gegevens van de bestaande opdrachtnemer.

53	Aanbestedingsleidraad	Paragraaf 6.2Het beoordelingskader noemt zeven onderwerpen: werven in een krappe arbeidsmarkt, binden/boeien/behouden, kwaliteitsbeoordeling, verzuimpreventie en -begeleiding, afscheid bij onderpresteren, integriteit bij BRP-toegang, en kennisborging. Geeft de commissie één integrale score, of een score per onderwerp die vervolgens wordt gemiddeld?	Per kwaliteitscriterium kent de beoordelingscommissie één integrale score toe op basis van alle genoemde aspecten samen. De commissieleden beoordelen eerst individueel en stellen daarna in consensus de score vast. Er wordt niet per aspect gescoord of gemiddeld.
54	Aanbestedingsleidraad	paragraaf 6.2Paragraaf 3.3 noemt een gedegen inwerktijd als reden voor een pool van 6 tot 10. Wat is de gebruikelijke inwerkdur per functie, en bestaat er al een inwerkprogramma of kennisbank van het KCC?	Twee tot drie werkweken en is ook afhankelijk van hoe snel een inhuurkracht het oppakt. Er is een inwerkprogramma en kennisbank van het KCC wat op de eerste werkdag wordt aangeboden en is alleen tijdens werkdagen beschikbaar en dienen ter ondersteuning tijdens het dagelijks werk. De inhuurkracht gaat pas zelfstandig aan het werk als er van beide partijen vertrouwen is. Ontbreekt dit vertrouwen of is het nog onvoldoende, dan wordt bekeken met de inhuurkracht en/of leverancier wat nodig is om werken naar zelfstandigheid te stimuleren.
55	Aanbestedingsleidraad	paragraaf 6.2De leidraad noemt circa 95% schaal 7 en 5% schaal 8, telefonie als primaire inzet en burgerzaken als secundaire inzet, en een flexpool van 6 tot 10 personen. Kunt u de functies specificeren waarop geworven moet worden (telefonie, digitale kanalen, balie reisdocumenten en rijbewijzen, BRP-mutaties, akten van de burgerlijke stand), inclusief globale urenverdeling, openingstijden, roosterpatroon en vereiste vooropleiding of ervaring? Die specificatie is nodig om de wervingsaanpak toe te spitsen in plaats van generiek te houden.	Telefonie: eerste aanspreekpunt voor gemeente Veenendaal en 80% zelfstandig afhandelen van telefonische vragen, melding openbare ruimte, intern doorverbinden, registreren terugbelverzoek, uitreiken reisdocumenten en rijbewijzen (excl. aanvraag, dit valt onder een andere functie), registreren/inname/uitgifte gevonden en verloren voorwerpen, in behandeling en afhandelen webformulier 'vraag aan de gemeente', controleren verhuizingen. Bij hoge uitzondering en incidenteel is sprake van burgerzaken taken aan de balie of in de back office in schaal 8. Als opdrachtgever hier behoefte aan heeft neemt deze contact op met opdrachtnemer en wordt de functie-/taakomschrijving gedeeld. Openingstijden telefonie: maandag t/m vrijdag 8.30-17.00 uur. Werving medewerkers KCC/telefonie in schaal 7. Urenverdeling; er wordt gewerkt volgens een rooster waarbij de taken verdeeld zijn in twee dagdelen (een dagdeel is 4 à 5 uur). Eventuele inzet in schaal 8 betreft andere functies binnen het KCC en zal altijd in overleg met leverancier en inhuurkracht tot stand komen. Uitgangspunt is verdeling inzet voor deze aanbesteding KCC/telefonie 95% en KCC/burgerzaken 5%. Zie het antwoord op vraag 24.
56	Bijlage 2 programma van eisen	8.6De cao voor uitzendkrachten regelt geen overnametermijnen; dit is een commerciële afspraak conform de Waadi om wervingskosten te dekken, en bij ons opgenomen in de Algemene Voorwaarden. Is de gemeente bereid deze bepaling zo aan te passen dat kosteloze overname mogelijk is nadat de kandidaat minimaal 1560 uren via Opdrachtnemer heeft gewerkt, zoals gebruikelijk?	Nee. Eis 8.6 wordt als volgt gelezen en aangepast: Opdrachtgever kan, maar is niet vanzelfsprekend, een Kandidaat kosteloos in dienst nemen nadat de Kandidaat ten minste 1.040 uur via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever heeft gewerkt. Formatie per team is vastgesteld en het is niet mogelijk om tussentijds extra vaste formatie te creëren.
57	Bijlage 2 programma van eisen	8.1Kunt u aangeven om hoeveel uitzendkrachten dit nu concreet gaat, wat de fasering en wekentelling van de kandidaten zijn?	Nee. Op voorhand kan geen indicatie meegegeven worden. Inzet is op basis van tijdelijke onderbezetting of een calamiteit (crisisituatie). Een dagdeel, een aantal dagen, soms enkele maanden. De duur wordt bepaald door het te kort dat is ontstaan. Zie het antwoord op vraag 20 en 128.

58	Bijlage 2 programma van eisen	7.7Hoe moet de eis worden geïnterpreteerd dat binnen 45 minuten een vervangende kandidaat fysiek aanwezig moet kunnen zijn? Wordt deze eis beschouwd als resultaatverplichting of inspanningsverplichting? Hoe vaak is deze situatie de afgelopen drie jaar daadwerkelijk voorgekomen?Is de gemeente, gezien eventuele reistijd en selectieprocedure, bereid de vervangingstermijn van 45 minuten te verruimen naar een operationeel haalbare termijn van 4 uur?	Het gaat hier om een resultaatverplichting. Vaste medewerkers dienen zich uiterlijk vóór 7.00 uur telefonisch ziek te melden bij de teamleider. De verzuimmelding wordt direct doorgezet naar de planners. Als schuiven van vaste medewerkers de uitval niet kunnen opvangen wordt inhuur aangevraagd. En is het van belang dat de inhuurkracht binnen 45 minuten op kantoor is. Dit is ook aan de orde als gedurende de dag een verzuim melding wordt gedaan. Hierbij hanteren wij de openingstijden van KCC/telefonie, start om 8.30 uur of in overleg op een haalbaar en afgesproken tijdstip. Als inzet voor de middag betreft en dit in de ochtend al bekend is, dan heeft leverancier meer tijd om vervanging te regelen en inhuurkracht genoeg tijd om op kantoor te komen. Ook dan geldt aanwezigheid binnen 45 minuten. Het antwoord op de laatste vraag is, nee. Deze zoek/regeltijd voor leverancier zou van toepassing kunnen zijn als vervanging door verzuim in de ochtend gemeld, in de middag ingevuld moet zijn. Het antwoord op de laatste vraag is nee. De termijn van 45 minuten gaat in op het moment dat de inzet nodig is; is in de ochtend al bekend dat vervanging pas in de middag nodig is, dan geldt het in overleg afgesproken aanvangstijdstip.
59	Bijlage 2 programma van eisen	2.2Indien een kandidaat nog niet over een VOG beschikt, en de aanvraag voor een VOG is al wel in gang gezet, volstaat dan een bewijs van aanvraag? De geplande startdatum kan anders in geding komen, met onnodig afbreukrisico tot gevolg.	Ja. Een bewijs van aanvraag volstaat om te starten; de startdatum wordt in overleg bepaald. De VOG wordt aangevraagd met de functieaspecten 11, 12, 13 en 21. Een VOG met dezelfde functieaspecten die niet ouder is dan zes maanden hoeft niet opnieuw te worden aangevraagd. De Kandidaat levert de originele VOG zo spoedig mogelijk na ontvangst in persoon in bij de kwaliteitsmedewerker BRP. Wordt de VOG geweigerd, dan eindigt de inzet direct, zonder kosten voor Opdrachtgever. Eis 2.2 wordt hierop aangepast.
60	Bijlage 2 programma van eisen	6.3Hoe verhoudt de bepaling 'uitsluitend gewerkte uren' zich tot de wettelijke en cao-verplichte loondoorbetaling bij het wegvallen van werk, zoals de oproeptermijn van 4 dagen in Fase A (art. 7:628a BW) en de contractuele loongarantie in Fase B? Bent u van mening dat ook wettelijke of cao-verplichte betaling moet worden nagekomen, maar opdrachtgever hier zelf deze verplichting niet heeft? Graag uitgebreide toelichting waarom u deze mening heeft, en waarom het naar opdrachtnemer wordt verlegd.	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte uren in rekening. Daarop geldt één uitzondering. Trekt Opdrachtgever een bevestigde dienst binnen vier kalenderdagen voor aanvang in, of wijzigt zij die, en is Opdrachtnemer daardoor wettelijk loon verschuldigd aan de inhuurkracht, dan mag Opdrachtnemer die uren tegen het overeengekomen tarief factureren. Andere verplichtingen tot loondoorbetaling die voortvloeien uit de arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de inhuurkracht, zoals doorbetaling bij het ontbreken van werk, horen bij het werkgeverschap van Opdrachtnemer. Deze kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer en zijn begrepen in de omrekenfactor.
61	Bijlage 2 programma van eisen	5.2Worden de uren die de flexkracht besteedt aan het actueel houden van certificaten tijdens de opdracht door de gemeente doorbetaald als gewerkte uren? Indien nee, graag uw toelichting	Nee, dit zijn geen werkuren bij KCC/telefonie. Het bijhouden van certificaten is onderdeel van het opleidingstraject van de Opdrachtnemer.

62	Bijlage 2 programma van eisen	1.8 Ben u bereid vwb exclusiviteit van de kandidaten die zijn voorgesteld een maximale duur van bijvoorbeeld 2 werkdagen aan te koppelen? Dit bevordert doorlooptijd en dus ook snelle respons vanuit Gemeente, en verhoogt slagingskansen op succesvolle plaatsing. Zo niet, waarom niet	Ja. Opdrachtgever reageert binnen twee werkdagen op voorgestelde Kandidaten.
63	Aanbestedingsleidraad	Artikel 6.2 Kwaliteitscriterium 1 omvat zes omvangrijke beoordelingsaspecten. Kan Opdrachtgever overwegen het maximale aantal pagina's uit te breiden naar 7 A4 of aanvullend één A3-bijlage toe te staan, zodat Inschrijvers de gevraagde onderdelen voldoende concreet en onderscheidend kunnen uitwerken zonder afbreuk te doen aan de leesbaarheid?	Nee. De maximale omvang voor Kwaliteitscriterium 1 blijft 5 A4 (enkelzijdig, minimaal 10 punt). Een A3-bijlage wordt niet toegestaan.
64	Aanbestedingsleidraad	Artikel 6.2 In de uitvraag wordt gevraagd hoe integer handelen van uitzendkrachten wordt geborgd gezien de toegang tot BRP-gegevens. Kan Opdrachtgever aangeven welke aanvullende eisen, procedures of protocollen binnen het Klantcontactcentrum van toepassing zijn naast de wettelijk geldende privacy- en beveiligingsvereisten?	Naast de wettelijke eisen gelden: de VOG (zie vraag 59), een algemene geheimhoudingsverklaring en de gedragscode integriteit bij aanstelling, een geheimhoudingsverklaring voor het werken met persoonsgegevens in de applicaties (o.a. BRP), en werkinstructies voor integer handelen per taak, zoals bij het uitreiken van reisdocumenten en rijbewijzen en bij gevonden en verloren voorwerpen.
65	Aanbestedingsleidraad	Artikel 6.2 Onder "kennisborging" wordt gevraagd de wijze waarop kennisborging is vormgegeven te beschrijven. Kan Opdrachtgever nader toelichten over welke kennis dit gaat?	Kennisborging betreft de kennis die de Kandidaat bij Opdrachtgever opdoet over de producten, werkwijzen en systemen van de gemeente, en over gespreksvaardigheden en telefoonetiquette. Opdrachtgever verwacht een aanpak waarmee deze kennis behouden blijft bij wisselingen in de flexpool en wordt overgedragen aan nieuwe Kandidaten.
66	Aanbestedingsleidraad	Artikel 6.3 "Gezien de omvang en het aantal beoordelingsaspecten binnen Kwaliteitscriterium 2 verzoeken wij Opdrachtgever het maximale aantal pagina's uit te breiden naar 5 A4 en daarnaast één A3-bijlage toe te staan voor de implementatie- en transitieplanning. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? De huidige beperking van 2 A4 biedt naar onze mening onvoldoende ruimte om alle gevraagde onderdelen op een concrete en onderscheidende wijze uit te werken. Met name de implementatieaanpak, transitieplanning, risico's en beheersmaatregelen, accountteam inrichting en verbeteraanpak vragen om een zorgvuldige toelichting. Een uitbreiding van het aantal pagina's bevordert de kwaliteit en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen."	Gemeente Veenendaal verruimt de maximale omvang voor Kwaliteitscriterium 2 naar 3 A4 (enkelzijdig, minimaal 10 punt, exclusief voorblad en inhoudsopgave). Een A3-bijlage wordt niet toegestaan.

67	Aanbestedingsleidraad	Artikel 3.4 Welke kpi's of evaluatiecriteria worden gebruikt voor contractverlenging? Wat is 'goede' uitvoering? Wat verstaat gemeente Veenendaal onder onvoldoende functioneren van een uitzendkracht? Hoe vaak zijn de afgelopen 4 jaar uitzendkrachten voortijdig vervangen op verzoek van de gemeente?	Artikel 3.4 heeft betrekking op het contract met de opdrachtnemer. Opdrachtgever besluit over verlenging op basis van de periodieke evaluaties (eis 10.2). Er gelden geen aanvullende kpi's. Bij de beoordeling betreft Opdrachtgever in ieder geval het nakomen van de termijnen uit het Programma van Eisen, de kwaliteit en stabiliteit van de flexpool en de opvolging van eventuele verbeterplannen (eis 10.3). Van onvoldoende functioneren van een inhuurkracht is onder meer sprake als de inhuurkracht niet voldoet aan het profiel uit de Aanvraag of de integriteitsregels, de geheimhouding of de huisregels niet naleeft (eis 2.4, 2.5 en 7.5)
68	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 23.4 Dit artikel bepaalt dat vervanging van Personeel van Contractant op korte termijn door Contractant wordt voorzien en dat eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging voor rekening van Contractant komen. Naar ons oordeel dient hierop een uitzondering te worden gemaakt voor de situatie waarin de vervanging aan de Gemeente toerekenbaar is (bijvoorbeeld in geval van een bedrijfsongeval). Wij stellen dan ook voor om aan de laatste zin van artikel 23.4 de volgende zinsnede toe te voegen: "Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant, tenzij vervanging te wijten is aan het handelen van de Gemeente." Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. De kosten van vervanging maken deel uit van de all-in dienstverlening van Opdrachtnemer. De wettelijke aansprakelijkheid van Gemeente Veenendaal als inlener, bijvoorbeeld bij een bedrijfsongeval (art. 7:658 lid 4 BW), blijft onverlet.
69	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 22.2 Aangezien leiding en toezicht bij de Gemeente ligt is het niet redelijk om de verantwoordelijkheid voor de te verrichten werkzaamheden van de uitzendkracht bij de Contractant te leggen. Wilt u bevestigen dat dit artikel niet ziet op het doen en nalaten van de uitzendkracht? Zo niet, waarom niet?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Artikel 22.2 is ook van toepassing op de uitzendkrachten, binnen de verhoudingen die passen bij de terbeschikkingstelling van arbeidskrachten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige werving, selectie en screening, voor de geschiktheid van de Kandidaat conform de Aanvraag en voor tijdige vervanging. Opdrachtnemer staat niet in voor het inhoudelijke resultaat van werkzaamheden die onder leiding en toezicht van Opdrachtgever worden verricht.
70	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Hoofdstuk IV Hoofdstuk IV is geschreven voor het leveren van goederen en niet voor het ter beschikking stellen voor personeel. Kunnen we ervan uit gaan dat hoofdstuk IV niet van toepassing is? Is dat correct? Zo niet, waarom niet?	Ja. Hoofdstuk IV (Bepalingen betreffende de leveringen van goederen) is naar zijn aard niet van toepassing op deze opdracht.
71	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Hoofdstuk IV Hoofdstuk IV is geschreven voor het leveren van goederen en niet voor het ter beschikking stellen voor personeel. Kunnen we ervan uit gaan dat hoofdstuk IV niet van toepassing is? Is dat correct? Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 70.
72	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 18.2 Onze debiteurenadministratie heeft geen zicht op wanneer de facturen door Gemeente 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?	Zie het antwoord op vraag 37.

73	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 14.3In artikel 14.3 is bepaald dat de Contractant het verzekerd bedrag en de polisvoorwaarden niet ten nadele van Gemeente mag wijzigen zonder schriftelijke toestemming van Gemeente. Wij zijn onderdeel van een Holding en de verzekeringspolis betreft een wereldwijd toepasbare verzekeringspolis. Deze kan niet afhankelijk zijn van een lokale verplichting zoals hier opgenomen. Wij verzoeken u derhalve om deze bepaling buiten toepassing te verklaren met dien verstande dat Contractant adequaat verzekerd zal blijven. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u aangeven wat uw bezwaren zijn?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Ter verduidelijking: artikel 14.3 verhindert niet dat de voorwaarden van een concernpolis wijzigen, zolang de dekking voor deze opdracht niet daalt onder het in paragraaf 5.2.3 gevraagde niveau (ten minste € 1.000.000 per gebeurtenis).
74	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 14.1"Gezien het feit dat leiding en toezicht bij de Gemeente ligt kan artikel 14 niet gelden voor het doen en nalaten van de uitzendkrachten aangezien leiding en toezicht bij de Gemeente ligt. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet voor de werkzaamheden van de uitzendkrachten geldt? Kunt u verder 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?"	Voor artikel 14.1 verwijst Gemeente Veenendaal naar het antwoord op vraag 69.
75	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 10Zo te zien is dit artikel niet geschreven voor de dienstverlening uitzenden waarbij de driehoekverhouding zo kenmerkend is en de leiding en toezicht bij de opdrachtgever ligt. Het uitzendbureau verzorgt niet de materialen waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dat doet de Gemeente. Wit u bevestigen dat artikel 10 niet geldt voor de specifieke dienstverlening uitzenden? Zo niet, waarom niet?	Artikel 10 ziet op materialen en uitrusting die niet van Gemeente Veenendaal afkomstig zijn. De werkplek en de ICT-middelen stelt Gemeente beschikbaar (zie vraag 41). Voor het overige, zoals het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer, blijft artikel 10 van toepassing.
76	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 8Deze 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?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Ter verduidelijking: artikel 8 ziet op resultaten die in het kader van deze Overeenkomst specifiek voor Gemeente Veenendaal tot stand komen, zoals rapportages en het overdrachtsdossier. Bestaande methoden, systemen en kennis van Opdrachtnemer die niet specifiek voor deze Overeenkomst zijn ontwikkeld, vallen hier niet onder.
77	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 4.5Dit is te breed geformuleerd. Bent u bereid om dit nader te specificeren tot de bestuurlijke en stafrechtelijke boetes welke het direct gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de contractant. Dit betekent concreet opnemen van de aanvulling 'welke het direct gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de contractant opnemen na.. met de Overeenkomst.... Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 15.

78	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 1We gaan ervan uit dat onder het begrip 'Personeel Contractant 'in deze algemene voorwaarden niet wordt bedoeld de uitzendkrachten die aan de Gemeente ter beschikking worden gesteld, aangezien deze personeelsleden niet onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer werken. Is onze uitleg juist? Zo niet, dan ontvangen we graag een nadere toelichting.	Nee, die uitleg is niet juist. Uitzendkrachten zijn in dienst van Opdrachtnemer en vallen onder 'Personeel van Contractant'. Dat is ook nodig voor de toepassing van onder meer de bepalingen over huisregels (23.1), vervanging (23.2 t/m 23.4), rechtmatige arbeid (23.5) en geheimhouding (7.2 en 7.4). Voor de reikwijdte van de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer verwijst Gemeente Veenendaal naar het antwoord op vraag 69.
79	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Artikel 1We nemen aan dat onder 'Diensten" in dit geval wordt verstaan het door de opdrachtnemer (werven en selecteren en) ter beschikkingstellen van uitzendkrachten. Is dat correct? Zo niet, dan ontvangen we graag een toelichting op uw antwoord.	Ja. Zie het antwoord op vraag 8.
80	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Addendum artikel 13.2 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 wel sprake is van overmacht en kunt u stakingen uit artikel 13.2 verwijderen? Zo nee, waarom niet?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Ter verduidelijking: artikel 13.2 ziet op stakingen bij Opdrachtnemer of bij door hem ingeschakelde derden. Mag Opdrachtnemer bij een werkstaking bij Gemeente Veenendaal op grond van artikel 10 Waadi geen uitzendkrachten ter beschikking stellen, dan rekent Gemeente Veenendaal dit Opdrachtnemer niet als tekortkoming toe.
81	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Addendum artikel 7.8Wij verzoeken u de boete te maximaliseren per jaar. Contractant stelt een bedrag voor van €10.000 per jaar. Stemt u hiermee in? Zo niet, waarom niet?	Nee. Zie het antwoord op vraag 12.
82	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Addendum artikel 7.8Dit is een zeer eenzijdig artikel. Wij verzoeken u dit artikel wederkerig te formuleren. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?	Nee. Gemeente Veenendaal is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens, waaronder BRP-gegevens, die bij de uitvoering worden verwerkt. De bepaling beoogt de bescherming van die gegevens bij de inzet van externe medewerkers. Wederzijdse geheimhouding is geregeld in de artikelen 7.1 tot en met 7.3 AIV.
83	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Addendum artikel 7.8Voor zover hier ook uitzendkrachten onder worden verstaan geldt dat opdrachtnemer zich uiteraard kan inspannen om haar uitzendkrachten geheimhouding op te leggen, maar er niet voor verantwoordelijk gehouden kan worden als de uitzendkrachten de geheimhouding schenden. De uitzendkrachten werken immers onder leiding en toezicht van de opdrachtgever. Inschrijver verzoekt u dan ook om in artikel 7.8 op te nemen dat het niet geldt voor uitzendkrachten. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Nee. Zie de antwoorden op de vragen 12, 69 en 78.
84	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Addendum artikel 6.3Bent u bereid om toe te voegen dat gemeente de contractant eerst schriftelijk in gebreke zal stellen met een redelijke termijn tot herstel? En bent u bereid om toe te voegen dat onder 'kosten' alleen redelijke gemaakte kosten vallen welke rechtstreeks voortvloeien uit het niet voldoen door Contractant aan de genoemde verplichtingen? Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 5.

85	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal	Addendum - definities Definitie 'Contractant': Contractant is de wederpartij van de Gemeente. Daaronder kan naar onze mening niet worden verstaan de uitzendkracht, zeker niet in het kader van deze algemene inkoopvoorwaarden. Wij verzoeken u dan ook om 'als ook al in ingeleend personeel' te verwijderen. Indien u hiertoe niet bereid bent ontvangen wij graag een toelichting.	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. De uitzendkracht is geen partij bij de Overeenkomst. De verplichtingen uit de Overeenkomst rusten op Opdrachtnemer, die deze waar nodig aan de uitzendkrachten oplegt. Voor de reikwijdte van de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer verwijst Gemeente Veenendaal naar de antwoorden op de vragen 69 en 78.
86	Algemeen	Kan Opdrachtgever bevestigen dat een holdingverklaring niet vereist is wanneer Inschrijver onderdeel uitmaakt van een holdingstructuur, maar zelfstandig voldoet aan de gestelde geschiktheids- en selectie-eisen en geen beroep doet op de financiële draagkracht van de holding?	Ja, dat is juist. Zie ook het antwoord op vraag 28.
87	Leidraad artikel 5.3	Paragraaf 5.3 (Verklaringen en bewijsmiddelen) vermeldt dat voor Gunningscriterium Prijs (§6.5) een specificatie van de omrekenfactoren waaruit de opbouw en tarieven van de onderliggende posten blijkt, op verzoek van Opdrachtgever als bewijsmiddel kan worden overgelegd. Tegelijkertijd vermeldt paragraaf 6.5 dat het prijzenblad volledig ingevuld bij de inschrijving moet worden ingediend. Kan Opdrachtgever ter voorkoming van interpretatieverschillen bevestigen welke prijsgerelateerde documenten op het moment van inschrijving moeten worden aangeleverd en welke documenten pas op verzoek van Opdrachtgever na beoordeling c.q. bij de voortopig winnende inschrijver hoeven te worden overgelegd?	Bij inschrijving levert Inschrijver uitsluitend het volledig ingevulde Prijzenblad (Bijlage 6) aan. De specificatie van de omrekenfactoren wordt alleen opgevraagd bij de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving en moet binnen zeven kalenderdagen na het verzoek worden aangeleverd (paragraaf 5.3 en 8.4).
88	Bijlage 6 – Prijzenblad, invullen omrekenfactoren schaal 1 t/m 6	In Bijlage 6 is het verwachte aandeel in de totale inzet voor schaal 1 t/m 6 vastgesteld op 0%, voor schaal 7 op 95% en voor schaal 8 op 5%. Alleen voor schaal 7 en 8 zijn CAO-uurlonen opgenomen. Tegelijkertijd zijn de cellen E17:E22 voor de omrekenfactoren van schaal 1 t/m 6 geel gemarkeerd en daarmee volgens de legenda door inschrijver in te vullen. Daarnaast vermelden de celopmerkingen bij D17:D22 dat de ontbrekende CAO-uurlonen vóór publicatie moeten worden ingevuld. Kunt u verduidelijken of de 0%-weging voor schaal 1 t/m 6 uitsluitend een uitgangspunt voor de prijsbeoordeling betreft, of dat inzet in deze schalen gedurende de overeenkomst niet wordt voorzien? Kunt u tevens bevestigen of inschrijvers de cellen E17:E22 leeg mogen laten, zonder dat dit gevolgen heeft voor de volledigheid en geldigheid van de inschrijving? Indien ook voor schaal 1 t/m 6 omrekenfactoren moeten worden ingevuld, verzoeken wij u dit expliciet te bevestigen, de ontbrekende CAO-uurlonen aan te vullen en toe te lichten of deze omrekenfactoren bindend zijn bij eventuele inzet in deze schalen. Graag ontvangen wij zo nodig een aangepaste versie van het prijzenblad waarin de invulinstructies en celopmerkingen hiermee in overeenstemming zijn gebracht.	De weging van 0% voor schaal 1 t/m 6 betekent dat inzet in deze schalen niet wordt verwacht, maar ook niet is uitgesloten. Bij Nota van Inlichtingen 1 wordt een aangepast Prijzenblad gepubliceerd waarin de regels voor schaal 1 t/m 6 zijn verwijderd.

89	Bijlage 2 programma van eisen	Eis 6.2 In de aanbestedingsstukken wordt vermeld dat voor het eerst per 1 januari 2028 kan worden geïndexeerd, waarbij wordt verwezen naar "de procedure in de Raamovereenkomst". De Raamovereenkomst maakt echter geen deel uit van de beschikbaar gestelde aanbestedingsdocumenten. Kunt u de bedoelde indexeringsprocedure nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 115. De indexeringsprocedure wordt daarnaast opgenomen in de raamovereenkomst die bij Nota van Inlichtingen 1 wordt gepubliceerd.
90	Bijlage 6 Prijzenblad	"U vraagt geen specifieke kostprijsopbouw uit. Hierdoor bestaat het risico dat inschrijvers de inhoud van de kostprijsfactor verschillend interpreteren. Kunt u bevestigen dat onderstaande kostencomponenten integraal onderdeel uitmaken van de gehanteerde kostprijsfactor en derhalve niet afzonderlijk of aanvullend mogen worden doorbelast? Vakantiedagen Feestdagen Bijzonder verlof Verzuim Leegloop Individueel keuzebudget (incl vakantiegeld en eindejaarsuitkering) ZW-premie Aanvulling ziekwet WGA-premie AWF-premie AOF-premie ZVW-premie Scholing Pensioenpremie (StiPP) Pensioencompensatie (compensatie verschil met StiPP) Sociaal fonds Transitievergoeding"	Ja
91	Bijlage 6 Prijzenblad	Er worden geen afzonderlijke omrekenfactoren uitgevraagd voor overwerkuren en toeslaguren. Kunt u bevestigen dat voor deze uren dezelfde door de inschrijver ingediende omrekenfactor(en) van toepassing zijn als voor de reguliere uren binnen de betreffende loonschaal?	Ja. Voor overwerk- en toeslaguren wordt dezelfde omrekenfactor toegepast op het uurloon inclusief de toeslag volgens de gelijkwaardige beloning.
92	Bijlage 6 Prijzenblad	Is het toegestaan om voor alle uitgevraagde loonschalen dezelfde omrekenfactor in te dienen?	Ja

93	Bijlage 6 Prijzenblad	In de aanbestedingsstukken wordt inschrijvers gevraagd een verdeling van omrekenfactoren over de verschillende loonschalen aan te leveren, terwijl deze verdeling rechtstreeks invloed heeft op de beoordeling van het prijscriterium. Hierdoor ontstaat voor inschrijvers een prikkel om een strategische en mogelijk niet-realistische verdeling op te geven ten behoeve van een gunstigere score. Om een objectieve en onderling vergelijkbare beoordeling mogelijk te maken, verzoeken wij de aanbestedende dienst zelf een vaste verdeling vast te stellen en toe te passen voor alle inschrijvers. Kunt u hierop reageren?	De verdeling (het verwachte aandeel per schaal: 95% schaal 7 en 5% schaal 8) is door Gemeente Veenendaal vastgesteld en geldt voor alle Inschrijvers gelijk (kolom C, grijze cellen). Inschrijvers vullen uitsluitend de omrekenfactor in.
94	Aanbestedingsleidraad § 4.4 & § 5.2.1 / Bijlage 2 (PvE Hst 12)	In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om het UEA, het Programma van Eisen en de Verklaring SROI rechtsgeldig ondertekend in te dienen. Kunt u bevestigen dat voor het ondertekenen van deze documenten een geavanceerde of gekwalificeerde digitale handtekening (zoals via DocuSign) volstaat, mits de ondertekenaar aantoonbaar tekenbevoegd is op basis van het overgelegde KvK-uitreksel?	Ja. Een geavanceerde of gekwalificeerde elektronische handtekening volstaat, mits de ondertekenaar tekenbevoegd is blijkens het uittreksel van de Kamer van Koophandel of een machtiging (paragraaf 5.2.1).
95	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Hst III, Art 18.3 (Pag. 11) & Addendum Art 18.4 (Pag. 5)	In artikel 18.3 en 18.4 wordt voorzien in het recht op betalingsopschorting. Kunt u bevestigen dat opschorting uitsluitend betrekking kan hebben op het specifiek betwiste deel van een factuur en dat onbetwiste facturen binnen de termijn worden voldaan?	Ja, zie het antwoord op vraag 38.
96	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Hst V, Art 23.6, Pag. 13	In artikel 23.6 wordt de mogelijkheid vermeld om betaling op een G-rekening te verlangen. Aangezien wij als beursgenoteerde organisatie beschikken over een algehele WKA-vrijwaringsverklaring van de Belastingdienst, vragen wij u te bevestigen dat storting op een G-rekening voor deze opdracht niet van toepassing is.	Ja, zie het antwoord op vraag 39.
97	Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Hst III, Art 18.2, Pag. 11	In artikel 18.2 wordt een betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd. Bent u bereid akkoord te gaan met de RGN-standaard betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum om voorfinancieringskosten te beperken?	Nee, zie de antwoorden op de vragen 36 en 37.
98	Bijlage 2 - Programma van Eisen Hst 4, Eis 4.4, Pag. 5 (ook Aanbestedingsleidraad Definitief.pdf, Hst 6.5, Pag. 20)	In eis 4.4 stelt u dat reiskosten separaat gefactureerd moeten worden. Onze systemen vermelden reiskosten als afzonderlijke post op dezelfde factuur als de uren; bent u bereid met deze gecombineerde wijze van factureren akkoord te gaan?	Ja, mits de reiskosten als afzonderlijke, herleidbare post per Kandidaat op de factuur staan (aantal kilometers of OV-kosten) en er geen opslag wordt berekend (PvE 4.4).
99	Bijlage 2 - Programma van Eisen Hst 6, Eis 6.7, Pag. 6 (en Bijlage 3 - Algemene inkoopvoorwaarden Veenendaal.pdf, Addendum art 18.1 & 18.4, Pag. 5)	In eis 6.7 en inkoopvoorwaarden art. 18.1/18.4 stelt u dat het verplichtingnummer op de factuur moet staan op straffe van retournering. Kunt u garanderen dat dit nummer altijd vóór start van de opdracht wordt verstrekt, en dat facturen bij vertraagde aanlevering niet worden geblokkeerd?	Het verplichtingnummer wordt bij de opdrachtverstrekking, vóór de start van de inzet, verstrekt (zie vraag 35). Ontbreekt het nummer door toedoen van Opdrachtgever, dan retourneert Opdrachtgever de factuur niet op die grond, maar verstrekt zij het nummer alsnog.

100	Bijlage 2 - Programma van Eisen Hst 6, Eis 6.7 en eis 6.8 Pag. 6	In eis 6.7 vermeldt u maandelijkse facturatie, terwijl eis 6.8 uitgaat van facturatie achteraf per 4 weken. Wij gaan er op basis van eis 6.8 van uit dat u een vierwekelijkse facturatiecyclus beoogt. Aangezien onze salarisverloning wekelijks plaatsvindt en een 4-wekelijkse facturatiecyclus leidt tot een aanzienlijke voorfinanciering van loonkosten en hogere rentekosten, vragen wij u of u bereid bent om akkoord te gaan met een wekelijkse facturatiecyclus?	Zie het antwoord op vraag 43.
101	Bijlage 2 - Programma van Eisen Hst 6, Eis 6.4, Pag. 6	In eis 6.4 vraagt u om de mogelijkheid tot actief goedkeuren van uren door de leidinggevende. Kunt u bevestigen dat de leidinggevende de declaraties uiterlijk binnen 5 werkdagen accordeert, zodat het verlonings- en facturatieproces niet stagneert?	Ja
102	Bijlage 2 - Programma van Eisen Hst 6, Eis 6.6, Pag. 6	In eis 6.6 stelt u dat uitsluitend facturen van ondertekende opdrachten worden gehonoreerd. Onze opdrachtbevestigingen worden digitaal klaargezet in de portal op basis van aanbod en aanvaarding; bent u bereid om met deze geautomatiseerde digitale werkwijze akkoord te gaan?	Nee, hiervoor wordt ons eigen systeem Proactis (inkoop tot betalen) gebruikt. Op basis van de aanbesteding wordt een nieuwe kandidaat per mail aangeboden, per mail akkoord gegeven door leidinggevende (of in afstemming door een planner), leverancier levert de benodigde gegevens aan voor het toekennen van autorisaties en systemen, leverancier stuurt de factuur naar inkoopfacturen@veenendaal.nl waardoor deze automatisch betaald wordt als alle benodigde gegevens op de factuur vermeld staan.
103	Bijlage 2 - Programma van Eisen Hst 2, Eis 2.2, Pag. 3	In eis 2.2 stelt u dat de VOG vóór de start van de werkzaamheden moet worden overgelegd, wat gezien de wettelijke verwerkingstijd bij Dienst Justis (2 tot 4 weken) spoedeisende inzet belemmert. Bent u bereid akkoord te gaan met een werkwijze waarbij een aanvraagbewijs vóór start volstaat en de definitieve VOG binnen 28 dagen na start in het dossier aanwezig is?	Zie het antwoord op vraag 59.
104	Bijlage 2 - Programma van Eisen Hst 2, Eis 2.2, Pag. 3	In eis 2.2 vraagt u om voor de start van de werkzaamheden een VOG te overleggen. Vanwege AVG-wetgeving is het uitzendorganisaties niet toegestaan VOG-kopieën te verstrekken aan de opdrachtgever; bent u bereid akkoord te gaan met een digitale eindverklaring waarin wordt bevestigd dat het dossier compleet is en de VOG is gecontroleerd	Deels. Opdrachtnemer hoeft geen kopie van de VOG te verstrekken. De Kandidaat levert de originele VOG in persoon in bij de kwaliteitsmedewerker BRP, die de echtheid controleert. Opdrachtnemer bevestigt in het dossier dat de VOG is aangevraagd en ingeleverd.
105	Aanbestedingsleidraad Par. 6.4, p. 18-19	Kwaliteitscriterium 3 betreft een live casusgesprek van 45 minuten met de beoogde accountmanager/coördinator. Is het toegestaan dat de beoogde accountmanager/coördinator tijdens dit live gesprek wordt vergezeld door een secondant/vertegenwoordiger van de inschrijver (bijv. de Tender Manager of Senior Inschrijfspecialist) ter ondersteuning, waarbij de antwoorden primair worden gegeven door de accountmanager?	Nee. Het gesprek wordt uitsluitend gevoerd met de beoogde accountmanager/coördinator (paragraaf 6.4). Gemeente Veenendaal wil ervaren hoe de persoon die in de praktijk met de planners schakelt de casus aanpakt.

106	Aanbestedingsleidraad & PvE Par. 6.5, p. 20 / PvE Par. 4.4, p. 5	In paragraaf 6.5 en eis 4.4 staat dat reiskosten voor woon-werkverkeer en dienstreizen worden vergoed volgens de belastingvrije norm (€ 0,25/km of OV) tot max. 30 km enkele reis, en separaat worden gefactureerd zonder opslag. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de opdrachtnemer de werkelijk gemaakte reiskosten 1-op-1 aan de gemeente kan doorbelasten (zoals vergoed aan de uitzendkracht) en dat eventuele parkeerkosten op locatie van de gemeente eveneens vergoed worden of dat gratis parkeergelegenheid beschikbaar is?	Ja. Opdrachtnemer belast de reiskosten door zoals die aan de Kandidaat zijn vergoed, zonder opslag, tot de maximale belastingvrije vergoeding van het betreffende jaar (2026: € 0,25 per km) of de werkelijke kosten van het openbaar vervoer, tot maximaal 30 km enkele reis. Parkeerkosten worden niet vergoed; Gemeente Veenendaal heeft geen gratis parkeergelegenheid.
107	Aanbestedingsleidraad Par. 5.2.4, p. 13 / Bijlage 7 (SROI Policy)	Paragraaf 5.2.4 bepaalt dat 5% van de opdrachtwaarde ingezet moet worden voor Social Return. Tevens wordt vermeld dat wanneer plaatsing na één jaar niet is gelukt, het niet-gerealiseerde deel in de gemeentelijke afkoopkas gestort dient te worden. Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat de inzet van de door de opdrachtnemer geplaatste uitzendkrachten die vallen onder de SROI-doelgroepen (zoals WW, Participatiewet en BBL) direct meetelt voor de invulling van deze 5% SROI-verplichting via het Bouwblokkenmodel?	Ja, mits de Kandidaat tot de doelgroep behoort en de inzet plaatsvindt binnen de looptijd en binnen de arbeidsmarktregio Foodvalley (paragraaf 5.2.4). Opdrachtnemer registreert de Kandidaten in WIZZR; de SROI-coördinator beoordeelt de doelgroep en berekent de waarde volgens het bouwblokkenmodel.
108	Algemene Inkoopvoorwaarden (Addendum) Artikel 7.8, p. 4	Artikel 7.8 bevat een direct opeisbare boete van € 500,- per overtreding van de geheimhouding/privacyverplichtingen plus € 500,- per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding. Is de aanbestedende dienst bereid te verduidelijken dat deze boete uitsluitend geldt bij toerekenbare tekortkoming (opzet of grove schuld) en na het verlenen van een redelijke hersteltermijn (ingebrekestelling), en dat de boete wordt gemaximeerd tot een marktconform bedrag per gebeurtenis?	Zie het antwoord op vraag 12.
109	Algemene Inkoopvoorwaarden (Addendum) Artikel 14.5, p. 5 / Par. 5.2.3, p. 13	In artikel 14.5 van het Addendum is de aansprakelijkheid van de contractant gesteld op viermaal de waarde van de overeenkomst voor overeenkomsten > € 100.000,-, met een jaarlimiet van € 2.000.000,-. Bij een totale contractwaarde van ca. € 1,25 miljoen zou dit neerkomen op € 5.000.000,- per gebeurtenis, hetgeen niet in verhouding staat tot de geschiktheidseis van € 1.000.000,- per gebeurtenis (par. 5.2.3) en de risicoprofielen van uitzenddienstverlening. Is de aanbestedende dienst bereid de aansprakelijkheid te maximeren tot 1x de jaarlijkse factuurwaarde van de opdracht dan wel max. € 1.000.000,- per gebeurtenis en per jaar?	De Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) blijven ongewijzigd van toepassing. Daarbij merkt Gemeente Veenendaal op dat de te vergoeden schade op grond van artikel 14.5 per jaar is gemaximeerd tot € 2.000.000.
110	Programma van Eisen Par. 8.6, p. 8	In eis 8.6 staat dat de gemeente het recht heeft een kandidaat kosteloos in vaste dienst over te nemen met inachtneming van de termijnen uit de CAO voor Uitzendkrachten. Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat deze kosteloze overname pas geldt zodra de kandidaat het in de CAO voor Uitzendkrachten/ABU vastgestelde aantal gewerkte uren (bijv. 1.040 gewerkte uren) heeft volbracht via de opdrachtnemer, dan wel dat bij voortijdige overname een naar rato marktconforme vergoeding van toepassing is?	Zie antwoord op vraag 56.

111	Programma van Eisen Par. 8.1, p. 8	Eis 8.1 vermeldt dat de opdrachtnemer akkoord gaat met het kosteloos overnemen van uitzendkrachten van de huidige uittener. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken wat onder 'kosteloos' wordt verstaan? Betreft dit uitsluitend dat de gemeente Veenendaal geen overnamevergoeding/transitiefte betaalt aan de huidige uittener, en dat de nieuwe opdrachtnemer de uitzendkrachten overneemt tegen het ingeschreven wervings-/omrekenfactortarief zonder extra transitiekosten in rekening te brengen?	Zie het antwoord op vraag 32.
112	Aanbestedingsleidraad - Par. 3.3, p. 7 / Par. 3.4, p. 7	In paragraaf 3.3 vermeldt de aanbesteder een historische en indicatieve maximale contractwaarde van € 895.000,- over 4 jaar. In de openbare aankondiging (aankondiging van de opdracht) wordt echter een maximale contractwaarde vermeld van € 1.250.708,25 (excl. btw) over de maximale looptijd van 5 jaar. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke contractwaarde leidend is en wat het maximale budget of plafond bedraagt waarboven de raamovereenkomst ontbonden dient te worden?	De maximale waarde van de raamovereenkomst over de maximale looptijd van vijf jaar bedraagt € 1.250.708,25 exclusief btw, zoals vermeld in de aankondiging. Het bedrag van € 895.000 in paragraaf 3.3 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. Paragraaf 3.3 wordt hierop aangepast.
113	Programma van Eisen Par. 7.7, p. 7	Eis 7.7 verplicht dat bij ziekte, calamiteiten of onvoorziene afwezigheid van een kandidaat binnen 45 minuten een vervangende kandidaat fysiek aanwezig kan zijn op locatie. Gelet op de benodigde VOG, geheimhoudingsverklaring, BRP-autorisaties en inwerktijd binnen het KCC is een fysieke vervanging binnen 45 minuten operationeel en juridisch onmogelijk en niet marktconform. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te schrappen dan wel aan te passen naar een meldplicht van afwezigheid binnen 45 minuten en vervanging binnen 24 tot 48 uur uit de vaste flexpool?	Nee. Eis 7.7 ziet op vervanging uit de bestaande flexpool. Kandidaten in de pool zijn al ingewerkt, gescreend en geautoriseerd, en kunnen daardoor direct en binnen 45 minuten aan de slag.
114	Programma van Eisen Par. 1.7, p. 2 / Par. 3.3, p. 4	In eis 1.7 wordt een reactietermijn gevraagd van 2 volledige werkdagen om ten minste 2 geschikte kandidaten aan te leveren. In eis 3.3 wordt verzocht om bij piekdruk (bijvoorbeeld reisdocumentenpieken) binnen 2 werkdagen extra kandidaten te leveren. In een krappe arbeidsmarkt en specifiek voor gekwalificeerde KCC-medewerkers met BRP-kennis kan 2 werkdagen voor minstens 2 kwalitatieve kandidaten zeer krap zijn. Is de aanbestedende dienst bereid die reactietermijn aan te passen naar 3 tot 5 werkdagen voor reguliere aanvragen en 2 werkdagen als inspanningsverplichting bij spoed/piekdruk?	Nee. De termijnen in eis 1.7 en 3.3 blijven ongewijzigd. Deze aanbesteding vraagt Kandidaten voor KCC/telefonie; specifieke BRP-kennis is geen voorwaarde.
115	Aanbestedingsleidraad Par. 3.6, p. 7 / PvE Par. 6.2, p. 6	Indexering vindt jaarlijks plaats per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2028, op basis van de CBS CAO-lonen per uur (peildatum september van het voorafgaande jaar). Aangezien het contract ingaat op 1 maart 2027, staan de tarieven de eerste 10 maanden vast. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat verplichte CAO-loonsverhogingen uit de ABU/NBBU-CAO en/of wijzigingen in de inlenersbeloning die optreden per 1 januari 2028 (of tussentijds) aanvullend en direct 1-op-1 mogen worden doorbereend, indien deze niet volledig zijn afgedekt door de CBS-indexering op basis van peildatum september 2027?	Zie het antwoord op vraag 14. CAO-loonsverhogingen werken via het uurloon van de Kandidaat (gelijkwaardige beloning) direct door in het tarief. De CBS-indexering geldt alleen voor de omrekenfactor. Aanvullende doorbelasting naast deze twee mechanismen is niet toegestaan, behalve bij aantoonbare wijzigingen in wettelijke werkgeverslasten (paragraaf 3.6).

116	Bijlage 6 - Prijzenblad - nu nog ontbreken SUGB	Opdrachtgever stelt dat de omrekenfactor inclusief marge leidend is en dat alle kosten, verplichtingen en risico's van Opdrachtnemer daarin moeten worden opgenomen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. De SUGB wordt later verstrekt. Wilt u op voorhand concreet aangeven welke arbeidsvoorwaarden die voortvloeien uit de gelijkwaardige beloning in de factor moeten worden opgenomen en welke separaat mogen worden doorbelast. Zo hoeven inschrijvers niet zelf aannames te doen over de prijsopbouw. Hiervan is het risico dat verschillende kostenelementen worden meegenomen en worden aanbiedingen niet op dezelfde uitgangspunten gebaseerd. Wij verzoeken Opdrachtgever limitatief per arbeidsvoorwaarde/kostenelement aan te geven wat in de aangeboden factor moet zijn opgenomen en wat gedurende de looptijd separaat mag worden doorbelast. Zonder deze informatie is geen objectieve en onderling vergelijkbare prijsstelling mogelijk. Kan Opdrachtgever hiermee rekening houden? Daarnaast verzoeken wij u een open kostprijsfactor toe te staan.	Zie het antwoord op vraag 1. Wat in de omrekenfactor is begrepen, staat in het antwoord op vraag 30. Separaat worden uitsluitend reiskosten vergoed (PvE 4.4). Een open kostprijsfactor wordt niet toegestaan: de prijs wordt beoordeeld op één gewogen gemiddelde omrekenfactor (paragraaf 6.5).
117	Algemeen - functieprofielen	Kan Opdrachtgever de meest voorkomende functieprofielen toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten?	Zie het antwoord op vraag 24.
118	Bijlage 6 - Prijzenblad - kosten VOG	Indien Opdrachtgever voor de inzet van een Kandidaat een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verlangt, kan Opdrachtgever bevestigen voor wiens rekening de kosten voor het aanvragen en, indien van toepassing, periodiek vernieuwen van deze VOG komen? Indien deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen, verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat deze kosten in de kostprijs mogen worden meegenomen.	De kosten van het aanvragen en, indien van toepassing, vernieuwen van de VOG komen voor rekening van Opdrachtnemer en zijn onderdeel van de all-in omrekenfactor (zie vraag 30).
119	Bijlage 2 - Programma van Eisen - Eis 5.2 opleidingskosten	In het Programma van Eisen is opgenomen dat de kosten voor het actueel houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur volledig voor rekening van Opdrachtnemer komen. Sinds 1 januari 2026 geldt voor uitzendkrachten de systematiek van gelijkwaardige beloning, waarbij arbeidsvoorwaarden en daarmee samenhangende kosten niet zonder meer afzonderlijk kunnen worden behandeld. Kan Opdrachtgever toelichten hoe deze bepaling zich verhoudt tot de vanaf 2026 geldende cao-systematiek? Wij verzoeken Opdrachtgever tevens te bevestigen dat opleidings- en certificeringskosten die specifiek voortvloeien uit de eisen van Opdrachtgever en/of noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, kunnen worden meegenomen in de kostprijs dan wel op een andere wijze door Opdrachtgever worden vergoed.	Opleidings- en certificeringskosten die nodig zijn voor de functie maken deel uit van de omrekenfactor (zie de vragen 10 en 30). Inwerkuren bij Opdrachtgever zijn gewerkte uren. Voor KCC/telefonie zijn geen specifieke certificaten vereist.

120	Bijlage 6 - Prijzenblad omrekenfactor	Welke specifieke onderdelen dient de opgevraagde specificatie van de omrekenfactor te bevatten en aan welke toetsingscriteria toetst de Gemeente deze onderbouwing?	De specificatie toont per schaal de opbouw van de omrekenfactor. Daarin staan ten minste: de looncomponenten en vergoedingen uit de gelijkwaardige beloning (conform de CAO Gemeenten), de werkgeverlasten en pensioenpremies, de kosten van verzuim en reserveringen, de overige kosten (waaronder screening/VOG, opleiding en Social Return) en de marge. Opdrachtgever toetst de specificatie op volledigheid, op aansluiting bij de aangeboden omrekenfactor, op naleving van wet- en regelgeving en de cao (waaronder de gelijkwaardige beloning) en op de realiteit van de opbouw, mede in het licht van een mogelijk abnormaal lage inschrijving (artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012).
121	Bijlage 6 - Prijzenblad - grondslag basis uurlonen	Kunt u toelichten op welke specifieke periodiek binnen de CAO Gemeenten de op het Prijzenblad vermelde basisuurlonen van € 23,28 (schaal 7) en € 26,15 (schaal 8) zijn gebaseerd en of deze inclusief of exclusief vakantietoeslag en overige emolumenten zijn berekend?	De uurlonen zijn gebaseerd op CAO Gemeenten, schaal 7 en schaal 8, exclusief IKB en overige emolumenten. Ze dienen uitsluitend voor de prijsbeoordeling; in de uitvoering geldt het werkelijke uurloon van de Kandidaat.
122	Bijlage 3 - Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal - Blz 4, 9	Is Opdrachtgever bereid om artikel 13.2 van het Addendum ten aanzien van ziekte van personeel of landelijke stakingen te nuanceren voor zover er sprake is van niet-toerekenbare overmachtssituaties zoals een epidemie of buitengewone externe omstandigheden?	Nee. Artikel 13.2 van het Addendum blijft ongewijzigd: ziekte van en gebrek aan personeel zijn geen overmacht, omdat de continuïteit van de bezetting de kern van de opdracht is (eis 7.4). Of een buitengewone, externe omstandigheid zoals een overheidsmaatregel bij een pandemie overmacht oplevert, wordt per geval beoordeeld (art. 6:75 BW).
123	Bijlage 2 - Programma van Eisen - eis 8.6 kosteloze overname	Is Opdrachtgever bereid om aan eis 8.6 van het Programma van Eisen toe te voegen dat kosteloze overname pas mogelijk is nadat de kandidaat minimaal 1.040 uur via opdrachtnemer voor de gemeente werkzaam is geweest?	Zie het antwoord op vraag 56.
124	Bijlage 2 - Programma van Eisen - eis 6.7- maandelijks facturatie	Dient de facturatie plaats te vinden op maandelijks basis zoals gesteld in eis 6.7 van het Programma van Eisen, of per vierwekelijkse periode conform eis 6.8?	Zie het antwoord op vraag 43.
125	Bijlage 2 - Programma van Eisen - eis 4.1 - Cao voor uitzendkrachten	Kan Opdrachtgever verduidelijken of de inlenersbeloning conform de CAO Gemeenten vanaf dag één leidend is en de verwijzing naar een 'cao voor Uitzendkrachten 2026-2028' in onder meer eis 4.1 corrigeren?	Ja. Vanaf de eerste werkdag geldt de gelijkwaardige beloning conform de geldende cao voor uitzendkrachten, gebaseerd op de arbeidsvoorwaarden van Opdrachtgever conform de CAO Gemeenten (zie vraag 1). Eis 4.1 en 4.3 worden hierop aangepast. Daarnaast wordt aan eis 4.2 toegevoegd dat Opdrachtnemer bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd beschikt over een toelating op grond van de Wtta (of onder de overgangsregeling valt).
126	Bijlage 2 - Programma van Eisen - eis 7.7 vervangingstermijn bij uitval kandidaat	Hoe verhoudt de strikte knock-out eis 7.7 uit het Programma van Eisen (fysieke aanwezigheid van een vervanger binnen 45 minuten) zich tot de overige leveringstermijnen van twee werkdagen (onder meer eis 1.7, 2.4 en 7.3) en is deze termijn van 45 minuten wel realistisch en proportioneel bedoeld?	Ja. Zie het antwoord op vraag 113. De termijnen van twee werkdagen (eis 1.7, 2.4, 7.3) gelden voor het aanleveren van nieuwe Kandidaten; de termijn van 45 minuten (eis 7.7) voor vervanging uit de bestaande, ingewerkte flexpool.
127	Bijlage 2 - Programma van Eisen - eis 2.1 doorlooptijd VOG bij spoedinzet	Accepteert Opdrachtgever bij een spoedaanvraag dat een kandidaat start op basis van een bewijs van aanvraag van de VOG, mits een recente VOG (niet ouder dan bijv. 3 maanden) of integriteitsverklaring voorhanden is?	Ja, zie het antwoord op vraag 59.

128	Bijlage 2 - Programma van Eisen - eis 8.1-gegevens over te nemen uitzendkrachten	Kan Opdrachtgever geanonimiseerde informatie verstrekken over het aantal momenteel ingezette uitzendkrachten dat voor overname in aanmerking komt, inclusief hun functieschaal, trede, arbeidsomvang en WAB-fase?	Op dit moment 5 Kandidaten, salarisschaal 7, arbeidsomvang 8 tot 24 uur per week. Zijn in dienst bij de huidige opdrachtnemer. Wij kunnen geen informatie mbt personeel van de huidige opdrachtnemer verstrekken.
129	Aanbestedingsleidraad - paragraaf 6.3 - paginalimiet kwaliteitscriterium 2	Is Opdrachtgever bereid de maximale paginaomvang voor Kwaliteitscriterium 2 in paragraaf 6.3 te verruimen naar 4 A4-pagina's, zodat alle vijf gevraagde aspecten toereikend kunnen worden uitgewerkt?	Zie het antwoord op vraag 66.
130	Gunningscriterium Prijs (§6.5)	Staat u open voor de inschrijving van een detacheerder in plaats van een uitzendbureau? Detacheerders werken niet standaard met omrekenfactoren. Een denkbaar tarief vanuit een detacheerder bij schaal 7 is bijvoorbeeld: Eur 57 en bij schaal 8: Eur 63. De omrekenfactor komt dan uit op 3. De voordelen kunnen we uiteraard verder uitwerken in onze aanbieding. Maar als eerste de vraag, staat u open voor een hogere omrekenfactor om samen te kunnen werken met een detacheerder?	Inschrijving door een detacheerder is toegestaan, mits Inschrijver aan alle eisen voldoet, waaronder PvE 4.1 (toepassing van de cao voor uitzendkrachten), 4.2 (registratie bij de Stichting Normering Arbeid) en 4.3 (gelijkwaardige beloning).
131	5.2.2 Technische bekwaamheid (referentie-eis)	Zijn referentieprojecten uit andere branches zoals financiële sector ook een bewijs van technische bekwaamheid?	Nee. Paragraaf 5.2.2 vraagt ervaring met het leveren van een flexpool aan het KCC van een overheidsinstelling (zie het antwoord op vraag 2). Referenties uit andere sectoren, zoals de financiële sector, voldoen niet aan deze eis.
132	6.3 Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam	Is de aanbestedende dienst bereid voor gunning een gesprek te organiseren ten einde de opbouw, dynamiek, cultuur en functioneren van de afdeling te laten beoordelen?	Nee. Gemeente Veenendaal organiseert geen bezoek. Om alle Inschrijvers gelijk te behandelen, wordt de informatie uitsluitend via de Nota's van Inlichtingen verstrekt.