

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
1	Raamovereenkomst Bijlage 10	Algemeen	<p>Art 4.10 Het BSN nummer van een kracht mag door Opdrachtnemer enkel worden verstrekt als Opdrachtgever kan bevestigen dit op te vragen in het kader van de toepassing van de regels die van belang zijn voor de vaststelling van de hoogte van hun aansprakelijkheid, zoals bedoeld in de Uitvoeringsregeling verplicht gebruik BSN. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het BSN nummer opvraagt in lijn met voorgaande, bijvoorbeeld in verband met de Wka? Art 8.8 Opdrachtnemer ziet hier graag aan toegevoegd dat Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig en juist zal informeren omtrent wijzigingen in de cao GVB (dit betreft de zogenaamde vergewisbepaling). Op basis van die informatie zal Opdrachtnemer vervolgens de uurlonen aanpassen. Wij gaan er van uit dat u eveneens handelt in lijn met wet- en regelgeving en dat u op die basis bereid bent dit artikel eis aan te passen, bijvoorbeeld door na de komma in de eerste zin toe te voegen: 'Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte brengt van deze wijzigingen voor zover deze invloed hebben op de toe te passen inlenersbeloning'. 10.4 Opdrachtgever kiest er nadrukkelijk voor om aansprakelijkheid voor indirecte schade niet uit te sluiten in de overeenkomst. Nu Opdrachtnemer een beursgenoteerde onderneming is, is op grond van de Code Tabaksblad (later Code Frijns) haar bestuur verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en het beheersen van de risico's die aan de ondernemersactiviteiten verbonden zijn. In haar jaarverslag rapporteert het bestuur over de aanwezige controle- en risicobeheersingssystemen die adequaat en effectief dienen te zijn. In lijn daarmee dient Opdrachtnemer haar aansprakelijkheid redelijkerwijs te beperken, bijvoorbeeld ook tot aansprakelijkheid voor enkel directe schade. Anders zou de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bijzonder ruim en bezwarend zijn. Opdrachtnemer stelt dan ook voor om artikel 10.4 van de raamovereenkomst te schrappen, kunt u hiermee instemmen? 14.2 B De hier gevraagde verzekeringsdekking is niet gebruikelijk en hebben wij dan ook niet. Daarnaast is deze dekking niet in lijn met het bepaalde in artikel 10 lid 1. Bent u derhalve bereid om dit artikellid te laten vervallen?</p>	1.1.4.	<p>art.4.10 GVB vraagt de gegevens niet uitsluitend in het geval zij de hoogte van aansprakelijkheid wil vaststellen. In hetzelfde artikel is ook opgenomen wanneer Opdrachtgever deze gegevens niet mag verstrekken. GVB breidt het artikellid graag uit met de volgende tekst: ...tenzij de Flexibele arbeidskracht aan Opdrachtnemer geen toestemming geeft voor het verstrekken van de in dit artikellid genoemde informatie en... Deze verduidelijking is meegenomen in bijgevoegde nieuwe versie van de overeenkomst geupload in Negometrix als BIJLAGE 10 Concept Raamovereenkomst 1.1. art.8.8 Zie antwoord vraag 9 art.10.4 Zie antwoord vraag 10 art.14.2 Niet Akkoord. Opdrachtgever kiest er uitdrukkelijk voor om een Opdrachtnemer te contracteren die, voor zover dat risico op Opdrachtnemer is af te wentelen, ook het risico zal dragen, voor verlies van en/of schade aan bedrijfsinventaris toegebracht door het handelen of nalaten om te handelen door personeel van Opdrachtnemer.</p>
2	Algemene Voorwaarden Bijlage 11	Algemeen	<p>art 11.7 Opdrachtnemer kan enkel boetes accepteren die met betrekking tot de hoogte redelijkerwijs in verhouding staan tot de waarde van de desbetreffende opdracht én die enkel gelden voor haar eigen personeel, dus niet de ter beschikking te stellen uitzendkrachten betreffen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat met voorgaande rekening zal worden gehouden indien zij in de Nadere Overeenkomst een boete wil opnemen?</p>	1.1.4.	<p>Artikel 11.7 van de AIV behandelt het stellen van een geheimhoudingsverplichting in de nadere overeenkomst. GVB heeft in de Raamovereenkomst geen geheimhoudingsplicht opgenomen, en zal in de Nadere overeenkomst geen geheimhoudingsplicht opnemen.</p>

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
3	Bijlage 10 art. 7.2 en PvE eis 8 en 9	Algemeen	In verband met privacywetgeving kunnen wij geen VOG's aanleveren aan de inlener. Wel kunnen we een rapportage verzorgen van de aanwezige VOG's. Gaat u hiermee akkoord?	1.1.4.	GVB gaat hiermee niet akkoord. Opdrachtnemer verstrekt de VOG op aanvraag van GVB tenzij de Flexibele arbeidskracht aan Opdrachtnemer geen toestemming geeft voor het verstrekken van de VOG en Opdrachtnemer op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) of andere relevante wet- en regelgeving deze informatie niet mag verstrekken. Omdat GVB niet standaard alle VOG's aangeleverd wilt krijgen zijn eis 8 en 9 aangepast in een nieuwe versie van BIJLAGE 4 Conformiteit Programma van Eisen welke als versie 1.1 is opgenomen in Negometrix.
4	Bijlage 10 art. 8.2	Algemeen	In artikel 8.2 vermeldt u het gebruik van een digitale urenregistratie 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 PC. Hierbij kunt u tevens gedeclareerde uren met terugwerkende kracht aanpassen. Gaat u akkoord met deze wijze van accorderen van urenregistratie?	1.1.4.	GVB gaat akkoord met deze wijze van accorderen van urenregistratie.
5	Bijlage 10 art. 8.10 en PvE eis 21	Algemeen	In artikel 8.10 en eis 21 vermeldt u een maandelijks factuur te willen ontvangen. In de uitzendbranche vindt de verloning van de flexkrachten plaats op weekbasis, waardoor de administratieve processen in de uitzendbranche een wekelijks karakter hebben. Vandaar dat wij bij voorkeur per week factureren. Een factuur per periode van vier weken behoort wel tot de mogelijkheden. Bent u akkoord met een factuur per week dan wel een vierwekelijkse factuur? Aan deze laatste zijn hogere kosten verbonden vanwege de voorfinanciering van de salarissen.	1.1.4.	GVB is tevens akkoord met vierwekelijks factureren. De concept raamovereenkomst is hierop aangepast. Deze aanpassing is meegenomen in bijgevoegde nieuwe versie van de overeenkomst geupload in Negometrix als BIJLAGE 10 Concept Raamovereenkomst 1.1, en BIJLAGE 4 Conformiteit Programma van Eisen welke als versie 1.1 is opgenomen in Negometrix.
6	Bijlage 10 art. 8.2 en 8.10	Algemeen	Uit uw beschrijving in 8.2 en 8.10 lijkt de mogelijkheid naar voren te komen dat urenstaten bijgevoegd dienen te worden bij de factuur. Mocht dit het geval zijn dan hebben wij hierover de volgende vraag: Indien dit zo is, kunnen wij hiermee niet akkoord gaan. Aangezien onze facturen rechtstreeks uit ons systeem gegenereerd worden en wij een digitale urenregistratie gebruiken is er geen sprake van bij de factuur gevoegde urenstaten. Na elke gewerkte werkweek levert een uitzendkracht digitaal zijn/haar werkurenbriefje bij u in. Deze zijn dus, nog voordat de factuur naar u wordt verstuurd, reeds in uw bezit. Inschrijver gaat ervan uit dat dit volstaat. Kunt u aangeven of u hiermee akkoord gaat?	1.1.4.	GVB gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
7	Bijlage 10 art. 8.11	Algemeen	Onze organisatie vermeldt standaard de volgende gegevens op de factuur: het factuurnummer en de factuurdatum, uw debiteurennummer en NAW-gegevens, onze naam, retouradres, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer, Kamer van Koophandelnummer en het BTW-nummer. Inhoudelijk vermeldt onze factuur de volgende zaken: Uw kenmerk in de vorm van een afdeling, project of referentie, het weeknummer, de naam van de flexwerker, het aantal uren, het tarief, het toeslag percentage, eventuele kosten, het BTW percentage, het BTW-bedrag, subtotalen en totalen van het bedrag en de uren. In artikel 8.11 vermeldt u dat iedere factuur voorzien moet zijn van het juiste ordernummer. Omdat onze factuur automatisch voortkomt uit onze systemen is het noodzakelijk dat het ordernummer vóór aanvang van de opdracht aan ons verstrekt is. Kunt u dit garanderen en zo nee, wat is uw voorstel ten aanzien van zonder ordernummer uitgereikte facturen?	1.1.4.	GVB verzorgt voor aanvang van de opdracht een ordernummer aan Opdrachtnemer.
8	Bijlage 11 art. 17.7 en 17.8	Algemeen	In artikel 17.7 & 17.8 schrijft u dat u het recht hebt om bij de Opdrachtnemer een accountantscontrole uit te laten voeren indien er gerede twijfel over de factuur ontstaat. Opdrachtnemer accepteert geen audit clause omdat zij beursgenoteerd is en daarom onderhevig is aan stringente governance en wet-en regelgeving (o.a. wet op privacy). Onze organisatie beschikt over een eigen accountantsafdeling die objectief en onafhankelijk audits/ accountantsonderzoeken verricht. U kunt in goed overleg inzage krijgen in deze rapportages. Gaat u hiermee akkoord?	1.1.4.	GVB gaat hiermee niet akkoord. De in het artikel beschreven basis van vertrouwelijkheid is van toepassing, daar waar in redelijkheid voldaan kan worden door de accountant aan de regels van governance van Opdrachtnemer zal worden voldaan. Hetzelfde geldt voor regels en wetten in het kader van privacy.
9	Bijlage 10 art. 8.8	Algemeen	Opdrachtnemer zal de lonen van de flexibele arbeidskrachten verhogen zodra er sprake is van aanpassingen in de loonschalen. Voor informatie hierover is zij echter (mede) afhankelijk van Opdrachtgever. Erkent u de verplichting en verantwoordelijkheid om Opdrachtnemer steeds juist en tijdig te informeren over aanpassingen?	1.1.4.	GVB zal Opdrachtnemer proactief informeren over aanpassing van de loonschalen.
10	Bijlage 10 art. 10.4	Algemeen	Door artikel 10.4 wordt artikel 18.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden buiten toepassing verklaard. Dit is voor Opdrachtnemer niet acceptabel. Hiermee wordt het voor partijen mogelijk om ook vergoeding voor indirecte schade van elkaar te vorderen. Dit is zeer ongebruikelijk en onwenselijk, mede omdat deze schade voor partijen niet te verzekeren is. Als beursgenoteerde onderneming is het in het kader van risicobeperking niet toegestaan dergelijke schadeposten te accepteren. Bent u bereid te erkennen dat partijen elkaar niet voor indirecte schade aansprakelijk kunnen stellen? Zo niet, waarom niet?	1.1.4.	Niet Akkoord. Opdrachtgever kiest er uitdrukkelijk voor om een Opdrachtnemer te contracteren die, voor zover dat risico op Opdrachtnemer is af te wentelen, ook het risico zal dragen, voor schade toegebracht aan derden in verband met het handelen of nalaten om te handelen door Opdrachtnemer.
11	Artikel 3.1	Algemeen	De overeenkomst wordt voor 3 jaar gesloten, daarna kan opdrachtgever max 5 keer verlengen onder dezelfde voorwaarden. Over een dergelijke lange periode kunnen zich wijzigingen voordoen die invloed hebben op de samenwerking. Daarom stellen wij voor dat bij eventuele (verlenging(en) partijen het eens moeten zijn over de (eventueel aangepaste) voorwaarden. Kunt u hiermee instemmen?	1.2.2.	Niet akkoord. In artikel 8 van de overeenkomst zijn voorwaarden opgenomen voor aanpassingen van het tarief. Het staat Opdrachtnemer vrij om standpunten betreffende contractzaken in reguliere overleggen te bespreken.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
12	Artikel 4.8	Algemeen	Mogen wij ervan uitgaan dat, mocht opdrachtgever de nadere overeenkomst per direkt opzeggen om genoemde redenen, hij daaraan voorafgaand de flexwerker eerst heeft aangesproken op diens gedrag en dat de melding tot stopzetten van de inhuur schriftelijk en gemotiveerd zal geschieden?	1.2.2.	U mag ervan uitgaan dat aan een dergelijke zware sanctie reeds een historie is vooraf gegaan, waarin gesprekken zijn gevoerd, en Opdrachtnemer is betrokken om naar een oplossing te zoeken.
13	Artikel 4.10	Algemeen	In het kader van de WBP mogen wij inderdaad aan derden o.a. geen adresgegevens en BSN-nummer van de flexwerker verstrekken. Ook een kopie van het ID-document is niet toegestaan. Daarentegen dient Opdrachtgever zelf de identiteit van de flexwerker vast te stellen aan de hand van een, door de flexwerker op de eerste werkdag te tonen, ID-document. Kunt u dit onderschrijven en daarmee de toepasselijkheid van dit artikel in die zin aanpassen?	1.2.2.	Zie antwoord vraag 1.
14	Artikel 5.3	Algemeen	Gelijk aan eventuele aansprakelijkheid, zien wij door onze organisatie gegeven vrijwaringen ook graag gemaximeerd. Kunt u daarom instemmen met een maximering, identiek aan de cap op aansprakelijkheid ex artikel 10.2?	1.2.2.	Niet Akkoord. Opdrachtgever kiest er uitdrukkelijk voor om een Opdrachtnemer te contracteren die, voor zover dat risico op Opdrachtnemer is af te wentelen, ook het risico zal dragen, voor schade toegebracht aan derden in verband met het handelen of nalaten om te handelen door Opdrachtnemer.
15	Artikel 8.5	Algemeen	Per 1/1/2020 mogen de tarieven worden aangepast, mits dit vóór 1/11/2019 is aangekondigd. Tarief-aanpassingen vloeien vaak voort uit wettelijke wijzigingen (SV-premies e/o loonheffing), die op dat moment nog niet altijd vanuit de overheid zijn gepubliceerd. Mochten deze gegevens pas na 1/11 bekend worden, staat u Opdrachtnemer dan toe om alsnog per 1/1/2020 het tarief aan te passen, mist uiteraard zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever gecommuniceerd?	1.2.2.	De voorwaarden betreffende de door u bedoelde kostenstijgingen zijn benoemd in artikel 8.6. In dit kader is bedoeld dat kostenstijgingen als gevolg van wet- en regelgeving na overleg ook voor einde van de initiele contracttermijn kunnen worden doorgevoerd.
16	Artikel 11.7	Algemeen	Uiteraard zullen wij de arbeidsvoorwaarden goed vastleggen. Wij verwachten daarentegen van onze klanten dat zij ons tijdig, voorafgaand aan de levering van tijdelijke arbeidskrachten, alsook ingeval van wijzigingen, informeren over de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden. Wij gaan ervan uit dat Opdrachtgever hieraan zal meewerken. Onderschrijft u dit?	1.2.2.	GVB zal Opdrachtnemer proactief informeren over aanpassing van de loonschalen en andere wijzigingen in cao afspraken.
17	Artikel 18.7	Algemeen	Graag zien wij op de hier bedoelde vrijwaringen ook een cap, identiek aan de op aansprakelijkheid gestelde cap in de overeenkomst. Stemt u hiermee in?	1.2.2.	Niet Akkoord. Opdrachtgever kiest er uitdrukkelijk voor om een Opdrachtnemer te contracteren die, voor zover dat risico op Opdrachtnemer is af te wentelen, ook het risico zal dragen, en aansprakelijk zal zijn conform de voorwaarden als opgenomen in de Raamovereenkomst.
18	Artikel 6.2 en 13.2 Algemene Voorwaarden	Algemeen	Kunt u toelichten waarom deze artikelen niet van toepassing zullen zijn op de te sluiten overeenkomst? Beide artikelen bevatten immers redelijke bepalingen.	1.2.2.	Afgewezen. Opdrachtnemer heeft als formeel werkgever van de Flexibele arbeidskracht als geen ander inzicht in eventuele dienstbetrekkingen naast de werkzaamheden bij GVB.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
19	Artikel 18.6	Algemeen	De wet maakt geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Ons inziens moet iedere partij aansprakelijk zijn voor die schade, die het gevolg is van aan haar toerekenbaar handelen/nalaten en voorzover er causaal verband bestaat tussen de gedraging/het nalaten en de schade. U stelt artikel 18.6 expliciet buiten werking. Kunt u dit motiveren?	1.2.2.	GVB wenst geen uitsluiting van aansprakelijkheid die, ook volgens u, niet duidelijk valt te definiëren.
20	Artikel 8.2	Algemeen	In artikel 8.2 geeft u aan dat u op medewerkersniveau uren wilt kunnen accorderen. Onze organisatie gebruikt een digitaal urenregistratiesysteem waarbij u uren kunt inzien, afkeuren en achteraf corrigeren. Bent u akkoord met deze wijze van urenverantwoording?	1.2.2.	GVB gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.
21	Artikel 17.7	Algemeen	In artikel 18.3 schrijft u dat u het recht hebt om bij de Opdrachtnemer een accountantscontrole uit te laten voeren. Inschrijver kan geen audit clause accepteren omdat Inschrijver beursgenoteerd is en daarom onderhevig is aan stringente governance en wet-en regelgeving (o.a. wet op privacy). Inschrijver beschikt over een eigen accountantsafdeling die objectief en onafhankelijk audits/accountantsonderzoeken verricht. U kunt in goed overleg inzage krijgen in deze rapportages. Gaat u hiermee akkoord?	1.2.2.	Zie antwoord vraag 8.
22	Bijlage A Eigen Verklaring	Algemeen	Bijlage A Eigen Verklaring is niet door u ingevuld. Zou u uw deel alsnog in kunnen vullen en Bijlage A Eigen Verklaring opnieuw ter beschikking kunnen stellen?	1.2.4.	Een nieuwe door GVB ingevulde Bijlage A: Eigen verklaring is geupload in Negometrix.
23	4.1.2 aanbestedingsleidraad	Algemeen	Inschrijver doet ten aanzien van financieel-economische draagkracht een beroep op een derde, te weten haar moedermaatschappij. Deze moedermaatschappij doet geen salarisbetalingen en factureert niet. Zij beschikt derhalve niet over een verklaring betalingsgedrag nakoming belastingen of sociale premies en kan deze dan ook niet overleggen. Bent u bereid 4.1.2 aan te passen en de volgende toevoeging te doen: "Doet inschrijver voor de Inschrijving.... derde te verstrekken, tenzij deze derde de moedermaatschappij betreft welke geen salarisbetalingen doet en facturen stuurt."	1.2.6. / 1.3.2.	Indien de Inschrijver behoort tot een concern met een geconsolideerde jaarrekening, dan behoeft Inschrijver de moedermaatschappij ten aanzien van financieel economische draagkracht niet als onderaannemer (derde) aan te geven, maar kan worden volstaan met de ingevulde garantverklaring moedermaatschappij (bijlage 3)
24	Eis nr 21, perceel 1,2	Algemeen	Is het GVB-inkoopordernummer per afdeling of anders bepaald? Wat is de geldigheidsduur van een inkoopordernummer? Hoe snel geeft GVB een wijziging in dit inkoopordernummer door wanneer van toepassing?	1.4.1.	Per Raamovereenkomst wordt in dit geval een inkoopordernummer geopend tbv facturatie en betaling. Elk jaar wordt een nieuw inkooporder geopend. Voordat GVB van plan is een nieuw ordernummer te openen, zal GVB Opdrachtnemer daarvan op de hoogte brengen.
25	Eis 18, perceel 1,2	Algemeen	Heeft de opdrachtgever een eigen urenregistratiesysteem of moet de opdrachtnemer deze leveren? Indien de opdrachtnemer deze levert: moet dit systeem ook fysieke klokken bevatten of alleen webbased benaderbaar zijn?	1.4.1.	Opdrachtnemer zorgt voor een uren registratiesysteem. Als met 'fysieke klokken' wordt bedoeld dat de uitzendkracht moet inklokken en uitklokken, dan is het antwoord dat GVB dat niet nodig vindt. Opdrachtnemer mag als basis voor rapportage de uren gebruiken uit de urenverantwoordingsstaat. De rapportage mag worden aangeboden in een webbased systeem.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
26	Eis nr 14, perceel 1	Algemeen	Nu leiding en toezicht over en daarmee verantwoordelijkheid voor de in te zetten krachten op het moment van ter beschikking stelling overgaat van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever, en daarmee de verantwoordelijkheid voor eventuele schade veroorzaakt of geleden door de kracht in de uitoefening van zijn werkzaamheden voor rekening en risico van Opdrachtgever behoort te komen, is Opdrachtnemer van mening dat deze eis redelijkerwijs niet aan Opdrachtnemer kan worden gesteld en stelt Opdrachtnemer voor om deze eis te laten vervallen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	1.4.1.	Niet akkoord. Het voorstel van Inschrijver bestaat niet uit een alternatief. GVB eist een uitzendkracht die evenals het vaste personeel van GVB verantwoordelijk kan worden gesteld voor kastekorten boven de € 125,= per jaar. Aangezien uitzendkracht een werknemer is van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer verantwoordelijkheid nemen voor het in de cao van GVB genoemde beheer van gelden en waarden.
27	Eis 38	Algemeen	U geeft aan dat inschrijver de zittende populatie een (uitzend)contract dient te bieden. In bijlage 11 beschrijft u dat zowel uitzenden met uitzendbeding als projectdetachering mogelijk zijn. Kunt u bevestigen dat in de huidige uitvraag uitgaat van uitzenden met uitzendbeding? (Wij wijzen u er hierbij op dat uitzendbeding voor fase B kandidaten niet mogelijk is en er dan wel sprake is van detachering).	1.4.1.	Indien Flexibele arbeidskrachten die worden overgenomen in fase B/C zitten, dan zullen deze krachten de opgebouwde rechten bij een eventuele nieuwe werkgever (uitzendbureau) behouden. De huidige uitvraag betreft het inlenen van kwalitatief goede arbeidskrachten, ongeacht of deze in fase A, B, of C zitten van het uitzendcontract.
28	Eis 38	Algemeen	Betreft het een gefaseerde migratie of wordt de gehele populatie in één keer gemigreerd?	1.4.1.	De gehele populatie wordt in één keer gemigreerd.
29	Eis 30	Algemeen	U geeft aan dat bij uitstroom binnen 520 uur de inwerkuren (naar rato) vergoed worden door inschrijver. Kunt u bevestigen dat dit alleen geldt voor kandidaten met een beoogde verblijfsduur >520 uur en dus niet voor extra kandidaten tbv piekwerkzaamheden en de flexibele arbeidskrachten die overgenomen worden van de latende partij??	1.4.1.	Ja, dit geldt alleen voor kandidaten met een beoogde verblijfsduur langer dan 520 uur, en geldt niet voor flexibele arbeidskrachten die worden overgenomen.
30	Artikel 21, pagina 5	Algemeen	U vermeldt hier dat de factuur voorzien moet zijn van een GVB-inkoopnummer. Omdat onze factuur automatisch voortkomt uit onze systemen is het noodzakelijk dat dit GVB-inkoopnummer vóór aanvang van de opdracht aan ons verstrekt is. Kunt u dit garanderen? Indien dit niet mogelijk is, accepteert u ook facturen zonder dit kenmerk?	1.4.1.	Zie antwoord vraag 7.
31	Eis 38	Algemeen	U stelt hier dat de transitiepopulatie een aanbod moet krijgen met gelijkblijvende arbeidsvoorwaarden. Inschrijver gaat er hierbij vanuit dat u het hier enkel heeft of de arbeidsvoorwaarden vallend onder Equal Pay en gelijk aan uw eigen medewerkers. En niet afwijkende arbeidsvoorwaarden die uw latende partij individueel met en flexkracht heeft afgesproken. (afwijkende reiskosten, wachtdagen, secudaire arbeidsvoorwaarden, enz). Kunt u dit beamen?	1.4.1.	Het gaat hier om de arbeidsvoorwaarden conform equal pay, en waar toepasselijk aangevuld met voorwaarden uit de cao van Opdrachtnemer ABU of NBBU. Indien de latende partij op bovengenoemde heeft afgeweken, dan is Opdrachtnemer niet gehouden daarmee in te stemmen. In dergelijk geval wordt vooraf met GVB overleg gevoerd.
32	Eis 30	Algemeen	Flexibele arbeidskrachten werken korte diensten en hebben geen fulltime dienstverband. De grens van 520 uur wordt daardoor na ongeveer 6 maanden bereikt. Inschrijver acht deze termijn te lang, tot het aantal opleidingsuren en om nog sprake te zijn van een aan Inschrijver te verwijten mismatch. Bent u bereid deze eis om te zetten naar 260 uur?	1.4.1.	Afgewezen. Gezien de investering in het inwerken van de flexibele arbeidskracht streeft GVB naar een inzet van langer dan gemiddeld 520 uur. Het is aan Inschrijver om zijn vakmanschap in te zetten en de kans op mismatch zo klein mogelijk te laten zijn.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
33	Eis 6, Perceel 1,2	Algemeen	GVB selecteert het testbureau voor het af te nemen assessment bij de kandidaten. Mag de Opdrachtnemer ook eigen testen inzetten en/of ontwikkelen in samenspraak met GVB om dit in te zetten als assessment?	1.4.1.	Afgewezen. GVB hecht aan een onafhankelijk assessment uitgevoerd door een testbureau dat werkt conform de reglementen van het NIP. GVB bedoelt aan te geven dat Opdrachtnemer zelf het testbureau dient te selecteren. De aanpassing van Eis 6 is meegenomen in bijgevoegde nieuwe versie van BIJLAGE 4 Conformiteit Programma van Eisen welke als versie 1.1 is opgenomen in Negometrix.
34	Eis 18	Algemeen	Inschrijver beschikt over een digitaal klantportal waarmee u inzicht heeft in alle door u gevraagde gegevens van de weekrapportage. Kunt u instemmen met dit alternatief op de weekrapportage?	1.4.1.	GVB gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.
35	Eis 19	Algemeen	Inschrijver beschikt over een digitaal klantportal waarmee u altijd inzicht heeft in de door u gevraagde gegevens van de bij GVB ingezette flexibele arbeidskrachten. Kunt u instemmen met dit alternatief op de maandrapportage?	1.4.1.	GVB gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.
36	Eis 14	Algemeen	Zoals het GVB waarschijnlijk weet, is het de werkgever wettelijk toegestaan om - zonder instemming van de werknemer- slechts in een aantal, limitatief in de wet benoemde situaties, te verrekenen met het loon van de werknemer. Buiten deze situaties is verrekening mogelijk met instemming van de werknemer, waarbij vooraf (bij aanvang van het arbeidscontract) gegeven instemming vernietigbaar is. Weliswaar staat de mogelijkheid tot verrekening van een kastekort opgenomen in de CAO-GVB, maar deze bepaling is niet van toepassing op flexwerkers. Daarnaast kan o.g.v. artikel 8.19 van uw CAO een tekort worden verrekend, maar kan ook worden gecrediteerd ingeval van een overschot. Dit laatste zou dan niet van toepassing zijn voor flexwerkers. Gelet op o.a. ongelijkheid tussen vast en flex-personeel in deze, alsook op de bijkomende operationele uitvoeringslasten, stellen wij voor deze eis te laten vervallen.	1.4.1.	Afgewezen. Ook voor uitzendkrachten geldt dat ook overschotten worden verrekend met de kasvergoeding. Het geheel uit artikel 8.19 is van toepassing. Zie ook antwoord vraag 26
37	Eis 30	Algemeen	In eis 30 stelt u dat de opdrachtnemer de kosten vergoed van de interne opleiding / het inwerktraject. Het is onduidelijk wat hiermee wordt bedoeld. Wordt hiermee bedoeld dat de opdrachtnemer de uren die hieraan door de flexwerker worden besteed aan de flexwerker uitbetaald? En de vervolg vraag is dan of de opdrachtnemer deze kosten mag doorberekenen aan de opdrachtgever? Of wordt hiermee bedoeld de kosten van de opleiding zelf? En zo ja, wat zijn de kosten van deze opleiding? Graag uw nadere toelichting op eis 30 en kunt u tevens een voorbeeld/berekening geven.	1.4.1.	Opdrachtnemer vergoed de in de eis (aan opleiding besteede) aangegeven uren - naar rato - aan GVB indien de flexibele arbeidskracht GVB minder dan 520uur voor GVB heeft gewerkt. Indien de flexibele arbeidskracht GVB verlaat op het moment dat hij 260 uur voor GVB heeft gewerkt, vergoed Opdrachtnemer de helft van 16 uur = 8 uur aan GVB.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
38	Eis 17	Algemeen	Opdrachtnemer kan niet live op gebruik contractpas door flexibele arbeidskracht toezien. Wel kan opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de werkzaamheden deze afspraak met de flexibele arbeidskracht bespreken en schriftelijk vastleggen en laten tekenen voor akkoord, zodat dit mogelijkheid biedt voor het nemen van maatregelen voor opdrachtnemer wanneer dit aan de orde is. Is deze werkwijze akkoord?	1.4.1.	De door geïnteresseerde beschreven werkwijze is akkoord. De eis wordt als volgt aangepast: ...Opdrachtnemer ziet erop toe dat voorafgaand aan de start van de werkzaamheden met de flexibele arbeidskracht wordt besproken, en voor akkoord wordt ondertekend dat de contractpas, bedoeld om tijdens de dienst met GVB te reizen, niet wordt gebruikt voor reizen buiten werktijd... De eis is aangepast in een nieuwe versie van BIJLAGE 4 Conformiteit Programma van Eisen welke als versie 1.1 is opgenomen in Negometrix.
39	Eis 18 en 19	Algemeen	Is het mogelijk de rapportages anders dan in MS Excel aan te leveren door opdrachtnemer aan opdrachtgever?	1.4.1.	Ja, dat is mogelijk. Zie antwoord vraag 18 en 19.
40	Eis 19	Algemeen	Inschrijver kan niet maandelijks rapporteren, aangezien de werkprocessen van inschrijver zijn gebaseerd op weken. Bent u bereid 'elke maand' aan te passen naar 'elke 4 weken'?	1.4.1.	Ja, rapportage elke 4 weken is tevens akkoord.
41	Eis 18, 19 en 20	Algemeen	U wenst zeer veel en uitgebreide rapportages, zowel wekelijks als maandelijks en mogelijk ook op verzoek. Dit kost veel tijd, mede omdat de rapportages deels handmatig vervaardigd dienen te worden. Graag gaan wij met u in gesprek om te kijken voor welke doeleinden u de rapportages wenst en welke rapportages wij dan standaard kosteloos kunnen vervaardigen. Bent u hiertoe bereid?	1.4.1.	Afgewezen.
42	Eis 20	Algemeen	Kunt u voorbeelden geven van maatwerkrapportages die u wenst?	1.4.1.	Mogelijk rapportages die tonen wat de beloning is per Flexibele arbeidskracht, vanaf welke datum ingehuurd, gemiddeld aantal uren per week, totaal aantal uren, welke fase in het uitzendcontract.
43	Eis 21	Algemeen	In deze eis lijkt een deel weggevallen te zijn bij 'Flexibele arbeidskrachten', althans de zin klopt niet. Graag uw verduidelijking.	1.4.1.	Eis 21 luidt: Opdrachtnemer factureert elke maand de declarabele uren van de voorgaande maand. Op elke factuur moet het GVB-inkoopnummer, Flexibele arbeidskrachten en aantal gemaakte uren duidelijk en correct vermeld staan anders wordt de factuur niet betaalbaar gesteld.
44	Eis 30	Algemeen	Kunt u voorbeelden geven van gegronde redenen om de opdracht voortijdig te beëindigen door GVB? Kunt u aangeven hoe en wanneer u de opdrachtnemer hiervan op de hoogte stelt?	1.4.1.	Bij verwijtbaar handelen (vb fraude), een verstoorde arbeidsrelatie of disfunctioneren. U mag ervan uitgaan dat aan een dergelijke zware sanctie reeds een historie is vooraf gegaan, waarin gesprekken zijn gevoerd, en Opdrachtnemer is betrokken om naar een oplossing te zoeken.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
45	Eis 33	Algemeen	Als beursgenoteerde onderneming zijn wij onderhevig aan stringente governance en wet-en regelgeving (o.a. wet op privacy). Onze organisatie beschikt over een eigen accountantsafdeling die objectief en onafhankelijk audits/accountantsonderzoeken verricht, onder ander op dossier vorming. U kunt in goed overleg inzage krijgen in deze rapportages. Gaat u hiermee akkoord?	1.4.1.	Zie antwoord vraag 8.
46	eis 38	Algemeen	U geeft in eis 38 aan dat er ook migratie is van flexibele arbeidskrachten. Wanneer dient deze migratie plaats te vinden dan wel voltooid te zijn?	1.4.1.	Op ingangsdatum van de Raamovereenkomst
47	Eis 18	Algemeen	Als opdrachtnemer niet de planning van de flexibele arbeidskrachten verzorgt heeft zij geen inzicht in de begin en eindtijden van de werkdag. Het is voor ons dan niet mogelijk deze te rapporteren. Bent in dat geval bereid dit onderdeel uit de weekrapportage te later vervallen?	1.4.1.	Afgewezen. Opdrachtnemer mag als basis voor rapportage de uren gebruiken uit de urenverantwoordingsstaat.
48	8.10	Algemeen	In dit artikel geeft u aan dat u een factuur per maand wenst. Omdat de verloning van onze flexkrachten op wekelijkse basis geschiedt, verlopen onze backoffice processen eveneens in een weekcyclus. Gaat u akkoord met een factuur per week of een periode van 4 weken? ?	1.4.2.	Zie antwoord vraag 5.
49	Bijlage 6, formulier prijsstelling	Algemeen	U vraag per perceel per schaal één prijs uit. Hoe wenst u om te gaan met kandidaten in fase BC, waarvoor een andere kostprijsopbouw geldt?	1.4.4.	GVB wenst flexibele arbeidskrachten in fase B/C ook conform equal pay te belonen, waarvoor als basis de loonschalen uit de cao van GVB van toepassing zijn. Indien de kosten die onderdeel zijn van de omrekenfactor als opslag voor alle kosten verschillend zijn in de fase A/B/C, dan dient Opdrachtnemer vanuit de eigen praktijkervaring een factor te calculeren die algemeen/gemiddeld toepasbaar is voor flexibele arbeidskrachten in fase A/ B en C.
50	Aanbestedingsleidraad, 5.4, A4	Algemeen	In eis 6 stelt u dat GVB een testinstituut aandraagt, zorgt voor een assessment en de kosten hiervoor draagt. In A4 vraagt u Inschrijver een beschrijving te geven hoe dit assessment is ingericht en zorgt voor selectie van de juiste kandidaat. Kunt u toelichten wat u van Inschrijver verwacht inzake dit assessment? En wat u wenst terug te lezen onder A4?	1.4.4.	GVB bedoelt aan te geven dat Opdrachtnemer zelf het testbureau dient te selecteren.De aanpassing van Eis 6 is meegenomen in bijgevoegde nieuwe versie van BIJLAGE 4 Conformiteit Programma van Eisen welke als versie 1.1 is opgenomen in Negometrix.
51	wensen algemeen	Algemeen	Inschrijver gebruikt geregeld schematische weergaven of plaatjes ter ondersteuning van de wensen. Kunt u bevestigen dat deze schematische weergaven en plaatjes niet meetellen in de telling van max. woorden per antwoord? Zo nee, mag in het antwoord gerefereerd worden naar de schematische uitwerking in een bijlage?	1.4.5.	De Inschrijving mag ondersteund zijn door schematische weergaven en plaatjes. Alleen de woorden die in de schema's/ plaatjes staan opgenomen zullen meetellen in het maximaal toegestane aantal woorden per antwoord.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
52	wens A4 icm eis 6	Algemeen	In eis 6 geeft u aan dat Flexibele arbeidskrachten uitsluitend mogen worden geleverd na het succesvol doorlopen van een assessment, afgenomen bij een door GVB voorgeschreven testbureau. In Plan van Aanpak Continuïteit A4 (blz 36) vraagt u inschrijver naar omschrijving hoe zij het assessment inricht en hoe dit zorgt voor een selectie van de geschikte kandidaten. Wij hebben hierover de volgende vragen: Hoe verhoudt eis 6 zich tot A4? Doorloopt de kandidaat een assessment bij de inschrijver én een assessment bij het door GVB geselecteerde testbureau? En dient inschrijver dan haar eigen assessment te beschrijven en hoe dat assessment bijdraagt aan de selectie van geschikte kandidaten? Graag uw toelichting. - Indien inschrijver uit moet gaan van een assessment bij een door u voorgeschreven testbureau, in hoeverre kan inschrijver dan invloed uitoefenen op de inrichting van het assessment? Dient zij dit te beschrijven? Indien geen invloed uitgeoefend kan worden, hoe kan inschrijver dan beschrijven op welke manier het assessment bijdraagt aan de selectie van geschikte kandidaten? Graag uw toelichting.	1.4.5.	zie antwoord vraag 50.
53	A5	Algemeen	U spreekt in A5 (Plan van Aanpak Continuïteit) van 98% aanbod van geschikte en beschikbare kandidaten. Begrijpt inschrijver het goed dat u met 'aanbod' het aanbieden van 3 cv's van geschikte kandidaten bedoelt? Zo niet, wat is dan uw definitie van aanbod in deze wens?	1.4.5.	Inderdaad. GVB refereert hier aan eis 1, waarin staat aangegeven 98% aanbod van 3 CV's binnen 7 dagen - gemeten over één jaar.
54	A8	Algemeen	U vraagt een beschrijving te geven van accountmanagement, uitwerking KPI's en proces klachtafhandeling in max. 250 woorden. Gezien de onderwerpen die aan bod dienen te komen acht inschrijver 250 woorden erg weinig. Bent u bereid het aantal woorden uit te breiden naar 1000? Zo nee, bent u dan bereid naast de KPI rapportage ook een bijlage ten behoeve van het proces van de klachtenafhandeling toe te staan?	1.4.5.	Zie antwoord vraag 70.
55	B1	Algemeen	U vraagt om risico's in de transitie. Bedoelt u hiermee risico's bij de overgang van de oude naar de nieuwe leverancier of bedoelt u hiermee risico's bij de transitie van flexibele arbeidskrachten? Graag uw toelichting.	1.4.5.	Met 'transitie' bedoelt GVB te zeggen de eventuele overgang van een huidige naar een nieuwe leverancier.
56	5.3 Subgunning scriteria Prijs	Algemeen	U vermeldt dat in de beoordelingskosten ook de parkeerkosten zijn opgenomen. Zijn dit kosten voor uitvoering door de werknemers van Opdrachtnemer of ook (eventuele) parkeerkosten van uitzendkrachten?		Het gaat hier om alle parkeerkosten, waaronder (eventuele) parkeerkosten van uitzendkrachten.
57	2.1 Doelstelling GVB	Algemeen	U geeft aan dat het GVB wil groeien in het aantal te vervoeren reizigers per dag en ook dat het NZL zal leiden tot een wijziging van de inzet van flexkrachten. Wat is de verwachte groei/afname flexkrachten de komende 5 jaar?		GVB verwacht dat de komst van de NZL voor een tijdelijke piek zorgt van 3-5 FTE/jaar. Of de groei van het aantal passagiers ook zorgt voor een evenredige groei van het aantal klantcontacten is op dit moment niet te voorspellen.
58	Aanbestedingsleidraad, pagina 33	Algemeen	Inschrijver mag alleen de gele velden invullen in bijlage 7. Kunt u bevestigen dat óók het totaal in regel 57 ingevuld moet worden? Dit zijn nu witte cellen.		U hoeft de totale beoordelingsprijs niet zelf in te vullen. Het totaal betreft een automatische optelling van kolom H.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
59	Aanbestedingsleidraad, 3.5.2 pagina 15	Algemeen	Is het toegestaan om de verklaringen, formulieren e.d. te laten ondertekenen door een gevolmachtigd persoon? De volmacht wordt uiteraard afgegeven door de functionaris die staat vermeld op het uittreksel van de Kamer van Koophandel.		Ja, dat is akkoord mits u bij uw Inschrijving een volmachtverklaring aanlevert.
60	Bijlage 12, Bonus-Malusregeling	Algemeen	KPI 4 gaat over het functioneren van de flexibele arbeidskracht. De flexibele arbeidskracht werkt onder leiding en toezicht van opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen inzicht en geen directe invloed op het functioneren van de flexibele arbeidskracht. Met andere woorden deze KPI ligt buiten de beïnvloeding van de opdrachtnemer en vragen u daarom deze te laten vervallen. Kunt u hiermee akkoord gaan?		Afgewezen. Flexibele arbeidskrachten worden aan dezelfde standaard gehouden als de vaste medewerkers van GVB. Opdrachtnemer werft flexibele arbeidskrachten van goede kwaliteit die zich kunnen meten aan de kwaliteit van de vaste medewerkers van GVB.
61	Doelstellingen GVB	Algemeen	In de doelstellingen staat dat GVB de reizigers centraal stelt en het ambitieuze doel heeft gesteld om de beste (stads)vervoerder van Nederland te zijn. Vraag: Hoe geeft GVB momenteel invulling aan het centraal stellen van de reiziger? Welke acties zet u hiervoor in? Vraag: Hoe wordt op dit moment de klantbeleving gemeten?		<p>Algemeen: Om de klant centraal te stellen onderzoekt GVB wat de reiziger wil door het project Reis van de Reiziger. De klantbeleving wordt jaarlijks gemeten in het onafhankelijke onderzoek; de OV-Klantenbarometer. Voor meer informatie verwijs ik u naar het GVB jaarverslag 2016: http://fliphtml5.com/ikoj/blbl</p> <p>Klantenservice: Er vindt continue een klanttevredenheidsonderzoek plaats bij reizigers die contact hebben opgenomen met klantenservice. Om kwaliteit en kennis te borgen wordt er (maandelijks) coaching en kennis controle uitgevoerd.</p> <p>Tickets & Info: D.m.v. mystery guest onderzoeken, maandelijkse coaching en feedback op kwaliteit van de contacten (live observatie) en periodieke kennistoetsen. Daarnaast wordt er een performance dashboard ontwikkeld waarin ook all uitval binnen het proces gemonitord gaat worden.</p>

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
62	ISO 9001	Algemeen	Aanbestedingsleidraad Inhuur Blz 28: 4.2.2.C. Normen inzake kwaliteitsbewaking: Wordt ABU/NEN 4400-1 certificering gelijkwaardig geacht aan ISO 9001 certificering?		<p>Nee. ISO9001 is het kwaliteitsmanagementsysteem om de organisatie gericht bezig te laten zijn met continue verbeteren om zo de tevredenheid van klanten te verhogen. Daarbij is ISO 9001 op een dusdanige wijze ingericht dat het aandacht besteed aan het gehele proces van vertalen van klanteisen (input) tot aan het geleverde product of dienst.</p> <p>De ABU certificering en de SNA/ NEN4400 certificering, hoewel waardevol, voldoen niet aan de gestelde eis. De ABU certificering is de periodieke controle/ audit die moet aantonen dat het uitzendbureau de ABU-cao correct toepast. De SNA/ NEN4400 certificering is de periodieke controle/ audit die moet aantonen dat het uitzendbureau voldoet aan de verplichtingen die horen bij het ter beschikking stellen van arbeidskrachten in het kader van de correcte opgave en afdracht van loonheffingen en omzetbelasting.</p>
63	Formules Bijlage 6 en Bijlage 7	Algemeen	Klopt het dat er geen formule zit in bijlage 6 rij 53? Klopt het dat er geen formule zit in bijlage 7 rij 54? Beide bij de totaalstellingen. Of kunt u uitleggen hoe wij dit kostenoverzicht dienen in te vullen.		<p>Het klopt dat er geen formule is aangegeven in de door u aangewezen rij. Voor elk van de in deze staatjes opgenomen kostencomponenten vult u een percentage in. Alle percentages opgeteld, is gelijk aan 100% van de kosten die u heeft verwerkt in de aangeboden 'omrekenfactor als opslag van alle kosten'.</p> <p>Ervan uitgaande dat u een groot deel van deze kosten terugverdient binnen het 100% tarief (eerste tabel) en dus niet over de toeslag hoeft te berekenen, gaat GVB er graag vanuit dat het kostenoverzicht omrekenfactor <u>toeslagdeel</u> (tweede tabel) een verschil laat zien met het kostenoverzicht over het <u>100% tarief</u> uit de eerste tabel. Om dit verschil tussen de beide tabellen duidelijker te maken is de naam van tabel 1 aangepast. Een nieuwe versie van de Bijlage 6 en Bijlage 7 is als versie 1.1 aan Negometrix toegevoegd.</p>

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
64	Aanbestedingsleidraad 2.3	Algemeen	Kunt u nader toelichten hoe het plannen van flexibele arbeidskrachten plaatsvindt en of dat onderdeel uit maakt van de dienstverlening door Opdrachtnemer?		Klantenservice: In principe is er sprake van een "vast"rooster. Zaterdag inplannen wijkt wat af gezien we daar rekening proberen te houden met voorkeuren en prive zaken van de medewerkers. Plannen is taak opdrachtgever. T&I: Tot nu toe krijgen uzk op woensdag het rooster voor de volgende week. Ze werken op de diverse lokaties van T&I Vanaf 01 2018 gaat het nieuwe rooster in. Dit betekent een wijziging in de plannen, maar er staat niet niet precies vast hoe of wat. Waarschijnlijk zal het voor de uzk's tot meer vastigheid leiden. Plannen is taak opdrachtgever.
65	Aanbestedingsleidraad 5.4 A6	Algemeen	"Inschrijver benoemt het verzuimpercentage onder Flexibele arbeidskrachten dat hij haalbaar acht.." Kunt u aangeven wat in de afgelopen jaren (2014, 2015, 2016) het verzuimpercentage bij GVB is geweest per functie (met uitsplitsing van Flexibele arbeidskrachten en vast personeel)?		Voor flexibele arbeidskrachten hebben wij dit niet beschikbaar. De interne doelstelling voor het vaste personeel is een verzuim van maximaal 6,5%.
66	Aanbestedingsleidraad 5.4 A4	Algemeen	Kunt u Inschrijvers nadere informatie geven over de inhoud en kosten van het assessment? Zijn de kosten van assessments altijd door te berekenen aan Opdrachtgever?		Zie antwoord vraag 50.
67	Bijlage 12 De Bonus/Malusregeling	Algemeen	Bij KPI 2 is aangegeven: "Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de kandidaat in 98% van alle gevallen (gemeten over 1jaar) binnen 14 kalenderdagen na een succesvolle match op de functie, en een met positiefresultaat afgerond assessment, beschikbaar is voor inzet bij GVB." Onderliggende opdracht betreft per perceel een beperkt aantal in te vullen FTE. Dit betekent dat als er binnen 1 jaar 1 gematchte kandidaat niet tijdig beschikbaar is, de KPI niet behaald kan worden. Dit leidt zeer waarschijnlijk direct tot een malus van 0,25%. Is Opdrachtgever het met ons eens dat dit niet in verhouding staat tot deze opdracht? Is Opdrachtgever bereid de norm te herzien?		GVB is van mening dat de norm voldoende in verhouding staat tot de Opdracht, immers Opdrachtnemer is volledig in controle over het proces van werving tot plaatsing. Gezien het aantal te verwachten vactures onvoldoende in verhouding staat tot de norm heeft GVB besloten de norm beter aan te sluiten op praktijk. Een nieuwe Bijlage 12 Bonus-Malusregeling is daartoe in Negometrix opgenomen als versie 1.1. Een aangepaste versie van BIJLAGE 4 Conformiteit Programma van Eisen is als versie 1.1 opgenomen in Negometrix.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
68	Bijlage 12 De Bonus/Malusregeling	Algemeen	Kunt u ten aanzien van KPI 3 nader toelichten, bij voorkeur met enkele uitgewerkte voorbeelden, hoe de meting van de gemiddelde arbeidsduur plaatsvindt? Aangegeven is dat er wordt gemeten over een jaar. Als voorbeeld: hoe worden flexibele arbeidskrachten die in de tweede helft van een jaar starten, en in dat jaar dus nog niet langer dan 6 maanden werkzaam zijn, meegenomen in de meting? Als zij niet meewegen, kunnen zij een flexibele arbeidskracht die korter dan 6 maanden een arbeidsrelatie heeft gehad en is gestopt niet 'compenseren'.		GVB heeft bedoeld KPI 3 te koppelen aan Eis 30 en 31 van het Programma van Eisen, in dat opzicht is het duidelijker, en beter meetbaar hier het urenaantal van 520uur wordt opgenomen in deze KPI. Een nieuwe Bijlage 12 Bonus-Malus regeling is daartoe in Negometrix opgenomen als versie 1.1. De arbeidskrachten die in de tweede helft van het jaar starten, worden meteen opgenomen in de meting/ rapportage, zij zullen voor de KPI worden meegewogen in het betreffende jaar dat de 520 uur norm wordt behaald of anders in het jaar dat de arbeidskracht eventueel vroegtijdig stopt.
69	Bijlage 12 De Bonus/Malusregeling	Algemeen	Bij KPI 4 zijn de kwaliteitsnormen voor het functioneren van de flexibele arbeidskracht beschreven. Kunt u Inschrijvers nadere informatie verschaffen over de wijze van meten, registratie en beoordeling? Hoe worden resultaten gedeeld met Opdrachtnemer, hoe kan er gestuurd worden op het behalen van verbetering? Vanaf welk moment wordt er gemeten, rekening houdend met een inwerkperiode/leercurve?		GVB begint bij in dienst gelijk met meten dmv: kennistoetsen, meeluisterformulieren/ coachingsformulieren en een controlesheet op inhoudelijke correctheid van antwoorden en vriendelijkheid. Aan de uitkomsten van deze formulieren en toetsen zijn scores verbonden. Na 1 tot 2 maanden zijn medewerkers in staat om de normscores (als beschreven in KPI 4) te halen. De normscores zijn aangemerkt als "voldoende", de afdelingstargets liggen echter hoger. GVB wil graag zien dat medewerkers een stabiele performance hebben, en natuurlijk doorgroeien van scores die voldoende zijn, naar goed.
70	Aanbestedingsleidraad 5.4 A8	Algemeen	Voor de beantwoording van subgunningscriterium A8 is een maximum aantal woorden van 250 aangegeven voor de beantwoording van meerdere subonderwerpen (accountmanagement, KPI-rapportage, klachtenafhandeling). Dit leidt tot een zeer beknopte uitwerking van de onderwerpen en ontnemt de mogelijkheid om alle beoordelingscriteria voldoende aan bod te laten komen voor het behalen van een "zeer goede" score. Bent u bereid meer woorden toe te staan, waarbij ons voorstel maximaal 500 woorden is?		GVB gaat akkoord met het voorstel het maximaal aantal woorden in het antwoord van subgunningscriterium A8 uit te breiden naar maximaal 500 woorden. GVB heeft hiertoe een aangepaste versie van de Gunningsleidraad als versie 1.2 opgenomen in Negometrix, ook is aangepaste versie van BIJLAGE 5 Antwoord op de Subgunningscriteria Kwaliteit als versie 1.1 opgenomen in Negometrix
71	Bijlage 4 Conformiteit Programma van Eisen Eis 17	Algemeen	In de eis is aangegeven dat Opdrachtnemer erop toe ziet dat de contractorpas niet wordt gebruikt voor reizen buiten werktijd. Kunt u aangeven op welke wijze wij dit kunnen invullen? Krijgt Opdrachtnemer bijvoorbeeld gebruiksrapportages beschikbaar? Kunt u verduidelijken waar de pas precies voor gebruikt mag worden?		Zie ook antwoord vraag 38. Helaas is het niet mogelijk om gebruikersrapporten op te leveren van de ov chipkaart. De contractorpas biedt elektronisch toegang tot de werklocatie, en dient voor reizen van en naar het werk, en eventueel binnen werktijd voor werkgebonden reizen binnen Amsterdam. De contractorpas geeft toegang tot reizen op alle GVB lijnen.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
72	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEis 18	Algemeen	Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer het aanvangs- en eindtijdstip door Opdrachtgever krijgt aangeleverd, aangezien deze niet bekend zijn bij Opdrachtnemer?		Zie antwoord vraag 64
73	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEis 21	Algemeen	Opdrachtnemer kan niet voldoen aan facturatie op maandbasis. Het is mogelijk te factureren op week of 4-weeks basis. Staat u dit toe?		zie antwoord vraag 5
74	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEis 27	Algemeen	Kunt u verduidelijken wat er wordt bedoeld met "... een overnamevergoeding ten hoogste van een overeen te komen marge."?		Met de overeen te komen marge wordt bedoeld de bureaumarge (die Opdrachtnemer heeft geoffreerd), waarmee vervolgens de hoogte van de in de eis bedoelde overnamevergoeding wordt berekend volgens de formule: Overnamevergoeding = (aantal declarabele uren – gewerkte uren) * bureaumarge
75	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEis 26	Algemeen	Als het aantal declarabele uren in gebroken periodes plaatsvindt, mogen wij er dan vanuit gaan dat Opdrachtnemer geen aanvullende kosten voor werving en assessment hoeft maken?		Ja, daar mag u vanuit gaan.
76	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEis 37	Algemeen	Wij gaan ervan uit dat Opdrachtnemer enkel de transitievergoeding dient te betalen over de periode dat de flexibele arbeidskracht bij Opdrachtnemer in dienst was en dat de inleenperiode bij de vorige Opdrachtnemer dus niet wordt meegenomen. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, wilt u een nadere toelichting bij de eis geven?		In de situatie waarin opvolgend Opdrachtnemer een transitievergoeding zal betalen, en opvolgend werkgeverschap van toepassing is, delen Partijen de kosten van transitievergoeding, waarbij Opdrachtnemer de transitievergoeding betaalt vanaf het moment dat hij het werkgeverschap over de Flexibele arbeidskracht heeft overgenomen.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
77	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEisen en 38 en 39	Algemeen	Kunt u toelichten wat er wordt bedoeld met 'gestelde termijn' in de zin: "In het geval dat de huidige ingehuurde Flexibele arbeidskracht zelfondubbelzinnig weigert in dienst te treden bij de nieuwe Opdrachtnemer dan eindigt de inhuur door GVB, en zorgt de nieuwe Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn voor vervanging."?		Het gaat hierbij om de vervulling van de vacature ter vervanging van de beëindigde inhuur binnen de termijn die in eis 1, 2 en 3 staat aangegeven.
78	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEisen 6	Algemeen	Is het toegestaan zelf een testbureau te selecteren, dat voldoet aan de gestelde eisen?		zie antwoord vraag 50.
79	Bijlage 4 Conformiteit Programma van EisenEisen 3	Algemeen	De kandidaten doorlopen na het selectiegesprek bij GVB het assessment. Betekent dit dat een kandidaat bij een positief assessment automatisch is aangenomen? Zijn er situaties dat een kandidaat alsnog niet wordt aangenomen? Kunt u, als dit van toepassing is, aangeven hoe de kosten van het assessment met GVB worden verrekend?		De kandidaat die voldoet aan de gestelde eisen, die door Opdrachtnemer is geselecteerd, en bij GVB met positief resultaat een selectiegesprek heeft afgerond, en het assessment met een positief resultaat heeft doorlopen wordt aangenomen.
80	Contractvoorwaarde Bijlage 10 Concept Raamovereenkomst	Algemeen	Bent u het ermee eens dat er een bepaling dient te worden opgenomen dat in geval van toerekenbaar tekortschieten van Opdrachtgever, Opdrachtnemer de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst mag beëindigen?		Afgewezen. GVB is niet bereid het voorstel van Inschrijver over te nemen. Dit kan directe gevolgen hebben voor de continuïteit van de dienstverlening van GVB aan de reiziger, en is daarmee niet acceptabel. Een besluit tot definitieve beëindiging is een zware maatregel. Voordat een besluit tot directe beëindiging valt hebben GVB en Opdrachtnemer tevergeefs gesprekken gevoerd om tot een acceptabele oplossing te komen. Een uitzondering zou kunnen zijn dat een flexibele arbeidskracht zich dermate ernstig heeft misdragen, dat de arbeidsrelatie blijvend verstoord is geraakt.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
81	Contractvoorwaarde nBijlage 10 Concept Raamovereenkomst 4.6	Algemeen	Graag artikel 4.6 aanvullen met: *onder de voorwaarden zoals uiteengezet in artikel 4.8*		Akkoord. Een aangepaste versie van BIJLAGE 10 Concept Raamovereenkomst waarin de door u voorgestelde aanpassing is verwerkt is als versie 1.1 opgenomen in Negometrix.
82	Contractvoorwaarde nBijlage 10 Concept Raamovereenkomst 4.9	Algemeen	Graag de laatste zin van artikel 4.9 (Opdrachtgever heeft het recht de aangeboden vervangende Flexibele Arbeidskracht te weigeren.) na het woord Arbeidskracht aanvullen met: *op redelijke gronden*		Akkoord. Een aangepaste versie van BIJLAGE 10 Concept Raamovereenkomst waarin de door u voorgestelde aanpassing is verwerkt is als versie 1.1 opgenomen in Negometrix.
83	Contractvoorwaarde nBijlage 10 Concept Raamovereenkomst 6.2	Algemeen	In dit artikel wordt artikel 13.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden niet van toepassing verklaard. Artikel 13.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden hebben betrekking op het voldoen aan de wettelijke vereisten rondom arbeidsduur en rust- en werktijden. Wij nemen aan dat dit van toepassing is en dat het artikel abusievelijk niet van toepassing is verklaard. Kunt u dit bevestigen?		Zie antwoord vraag 18.
84	Contractvoorwaarde nBijlage 10 Concept Raamovereenkomst 10.4	Algemeen	In dit artikel wordt artikel 18.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden niet van toepassing verklaard. Kunt u dit toelichten? Aansprakelijkheid voor Directe schade is te prefereren en bovendien gebruikelijk en redelijk in dit soort overeenkomsten. Bent u bereid dit te herzien?		Zie antwoord vraag 10.
85	Contractvoorwaarde nBijlage 10 Concept Raamovereenkomst 10.6	Algemeen	Bent u akkoord met het aan dit artikel toevoegen van *met uitzondering van artikel 10.2* na het woord 'komen'?		Niet akkoord. Echter, omwillen van de mogelijkheid de risico's in te kunnen schatten, en de eventuele risico's te kunnen verzekeren zal GVB artikel 10.6 schrappen.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
86	Contractvoorwaarde nBijlage 10 Concept Raamovereenkomst 11.6	Algemeen	Bent u akkoord om artikel 10 lid 2 geldig te blijven verklaren? Partijen moeten risico's kunnen inschatten en verzekeren. Door af te wijken van 10.2 is dat niet goed mogelijk.		Akkoord. Artikel 10.2 blijft ongewijzigd.
87	Contractvoorwaarde nBijlage 10 Concept Raamovereenkomst 12	Algemeen	Bent u akkoord om de verplichting voor Opdrachtgever toe te voegen om Opdrachtnemer de juiste informatie te verstrekken inzake het loon en de loonbestanddelen? Het is immers in beider belang dat de loonadministratie de juiste info bevat.		Zie antwoord vraag 9.
88	Contractvoorwaarde nBijlage 3 Garantie verklaring moedermaatschappij	Algemeen	Kunt u het nut en doel van deze verklaring toelichten als de holding zelf geen enkele activiteiten uitvoert behalve holding activiteiten? Wat in deze garantieverklaring staat opgenomen kan een normale holding niet nakomen (zoals de verplichtingen uit de af te sluiten overeenkomst na te komen).		Zie paragraaf 4.2.1-B van de aanbestedingsleidraad, het aanleveren van een verklaring conform bijlage 3 gaat nadrukkelijk om een Inschrijver die behoort tot een concern dat beschikt over een geconsolideerde jaarrekening
89	Contractvoorwaarde nBijlage 3 Garantie verklaring moedermaatschappij	Algemeen	Bent u akkoord met het toevoegen van 'toerekenbaar' in de alinea "De Garantiegever is gehouden om op eerste schriftelijke mededeling van GVB dat de Dochteronderneming toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit of samenhangende met de (af te sluiten) overeenkomst, de uitvoering van deze verplichting na te (doen) komen overeenkomstig de voorwaarden van de (af te sluiten) overeenkomst."?		Afgewezen. GVB wenst in het geval dat een moedermaatschappij conform beschrijving in paragraaf 4.2.1-B, een garantie afgeeft voor het geheel aan verplichting voortvloeiende uit of samenhangende met de (af te sluiten) overeenkomst, geen verdere beperking als door u voorgesteld.
90	Hoofdtender	Algemeen	Ziet inschrijver correct dat zich in de hoofdtender geen vragenlijsten bevinden? Deze kan worden ingediend zonder vragen te beantwoorden of bijlages up te loaden?		Inschrijver kan alleen een geldige Inschrijving indienen door deze te uploaden bij het toepasselijke perceel waarop wordt ingeschreven. Het is niet de bedoeling dat in de hoofdtender wordt Ingeschreven.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
91	Duur overeenkomst	Algemeen	Volgens de aanbestedingsleidraad wordt de raamovereenkomst gesloten voor een periode van 3 jaar met 5 keer de mogelijkheid om te verlengen met één jaar. Echter in de KO vragenlijst staat overeenkomst voor 4 jaar met vier keer de mogelijkheid om te verlengen met één jaar. In de Raamovereenkomst staat ook 3 jaar met 5 keer mogelijkheid verlengen. Kunt u aangeven wat de juiste looptijd is?		De juiste looptijd staat beschreven in de Raamovereenkomst. Een periode van 3 jaar met 5 keer de mogelijkheid om te verlengen met één jaar
92	Eis 37 PVE	Algemeen	U geeft aan dat de transitievergoeding niet mag worden door gefactureerd. Hoe zit dit met de transitievergoeding van de flexibele arbeidskrachten die moeten worden overgenomen conform eis 38. Wordt er met die flexibele arbeidskracht afgerekend of draait opdrachtnemer voor de kosten van de transitievergoeding op?		Zie antwoord vraag 76.
93	Eis 38 PVE	Algemeen	Is het opdrachtnemer toegestaan bepaalde flexibele arbeidskrachten te weigeren om haar moverende redenen zoals een Fase B/C'er of om de inhoud van de arbeidsvoorwaarden?		GVB heeft het recht een aangeboden Flexibele Arbeidskracht te weigeren (Raamovereenkomst art. 4.5). GVB heeft bij het werven van Flexibele arbeidskrachten vooral de focus op het selecteren van kwaliteit van arbeidskrachten.
94	Art. 2.2 ROK	Algemeen	Opdrachtnemer mist in de rangorde de nadere Overeenkomst. Aangezien in een nadere Overeenkomst afwijkende afspraken kunnen worden overeengekomen, dient de Nadere Overeenkomst boven de Raamovereenkomst te worden geplaatst, gaat u akkoord met het opnemen van de Nadere Overeenkomst boven de Raamovereenkomst?		De Raamovereenkomst is van toepassing boven de Nadere overeenkomst. In de nadere overeenkomst worden in de regel geen afwijkende afspraken gemaakt, eventueel wel aanvullende voorwaarden geregeld, zoals prijs (schaal/periodiek). De nadere overeenkomst wordt niet in de rangorde als beschreven in artikel 2.2. van de Raamovereenkomst opgenomen.
95	Art. 3 ROK	Algemeen	U biedt een raamovereenkomst aan voor een totale periode van 8 jaar, inclusief eenzijdige verlengingsopties. Er zit geen opzegmogelijkheid voor Opdrachtnemer in. Acht jaar is een periode waarbij inschrijver niet kan overzien hoe de arbeids- en uitzendmarkt zich ontwikkeld. Eenzijdige verlengingsopties zijn voor ons daarom niet wenselijk. Wij verzoeken u de verlengingsopties aan te passen naar een zinsnede dat partijen in overleg treden over een eventuele verlenging en de voorwaarden waaronder eventueel het opnemen van een opzegmogelijkheid voor Opdrachtnemer.		Zie antwoord vraag 11.
96	Art. 4.6 ROK	Algemeen	Indien wij akkoord gaan met deze eis dan betekend dat wij een risico lopen op leegloop. Bent u bereid ten minste een opzegtermijn van minimaal 14 dagen aan te houden?		Zie antwoord vraag 12 en 81.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
97	Art. 4.7 ROK	Algemeen	Het niet van toepassing verklaren van artikel 6.2 van de AIV is ongunstig voor Opdrachtnemer. Dit betekent namelijk dat als Opdrachtnemer iemand zou moeten vervangen op grond van het afspiegelingsbeginsel voor het aanvragen van een ontslagvergunning dit niet zou mogen. Artikel 6.2 is ook geformuleerd als een voorstelmogelijkheid en opdrachtgever mag dat ook afwijzen met een schriftelijke motivering. Wij willen u dan ook vragen artikel 6.2 van toepassing te laten en eventuele afwijzingen met een schriftelijke onderbouwing te motiveren. Gaat u hiermee akkoord?		Zie antwoord vraag 18.
98	Art. 4.8 ROK	Algemeen	De mogelijkheid om een opdracht per direct te kunnen beëindigen is erg ruim omschreven. Opdrachtnemer vraagt u om in het geval de flexibele arbeidskracht niet (meer) voldoet, dan wel niet is staat/bereid is de werkzaamheden te verrichten, dat u eerst in overleg treedt met opdrachtnemer over een mogelijke oplossing voordat u de opdracht per direct beëindigt. Bent u bereid dit toe te voegen aan artikel 4.8?		Zie antwoord vraag 12.
99	Art. 4.10 ROK	Algemeen	Het is Opdrachtnemer op grond van de wet bescherming persoonsgegevens niet toegestaan u het BSN nummer van de flexibele arbeidskracht te verstrekken. Bent u bereid het BSN nummer te verwijderen dan wel aan te geven welke noodzaak u hiervoor heeft.		Zie antwoord vraag 13.
100	Art. 6.2 ROK	Algemeen	GVB legt duidelijk de verantwoordelijkheid voor het naleven van de Arbeidstijdenwet bij opdrachtnemer. Echter de planning wordt wel door GVB gedaan dus dit is dan onredelijk. Opdrachtnemer heeft geen leiding en toezicht en doet de planning niet en heeft hierdoor minder controle op de naleving van de Arbeidstijdenwet. Bent u bereid dit aan te passen?		Zie antwoord vraag 18.
101	Art. 8.5 ROK	Algemeen	Opdrachtnemer mist in artikel 8 de mogelijkheid om kostenstijgingen als gevolg van wijzigingen in de ABU CAO die direct doorwerken op de flexibele arbeidskrachten te mogen doorvoeren: bent u bereid de volgende bepaling toe te voegen aan artikel 8? Zo nee, dan verzoeken wij u dit te motiveren. Opdrachtnemer is gerechtigd de loonsomfactor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan te passen, in geval van en overeenkomstig: een stijging van de (verwachte) kosten als gevolg van (wijziging van) de ABU CAO en/of pensioenkosten conform de ABU CAO; een stijging van de (verwachte) kosten als gevolg wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving, of enig verbindend voorschrift of indien de publiek- dan wel privaatrechtelijke verzekeringspositie van Opdrachtnemer wijzigt. Indien een in het voorgaande genoemde situatie aanleiding geeft tot aanpassing van het tarief, is het aldus aangepaste tarief van toepassing per de datum dat deze situatie zich voordoet.		Uw voorgestelde aanpassing is afgewezen. Alternatief heeft GVB artikel 8.6 ROK aangevuld met de volgende tekst: en/of aanpassingen in de Cao van Opdrachtnemer moeten worden doorgevoerd, ... De aanpassing is meegenomen in bijgevoegde nieuwe versie van de overeenkomst geupload in Negometrix als BIJLAGE 10 Concept Raamovereenkomst 1.1. Kostenstijgingen als gevolg van wet- en regelgeving zijn reeds opgenomen in artikel 8.6.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
102	Art. 10 ROK	Algemeen	Bent u bereid Opdrachtnemer te vrijwaren voor de aansprakelijkheid op basis van artikel 6.1 en 10.1 van de Raamovereenkomst? Zo nee, dan verzoeken wij u dit te motiveren		Niet Akkoord. Opdrachtgever kiest er uitdrukkelijk voor om een Opdrachtnemer te contracteren die, voor zover dat risico op Opdrachtnemer is af te wentelen, ook het risico zal dragen, en aansprakelijk zal zijn conform de voorwaarden als opgenomen in de Raamovereenkomst.
103	Art. 10.4 ROK	Algemeen	Bent u bereid artikel 10.4 te vervangen door het volgende:Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is in alle gevallen uitgesloten.		Zie antwoord vraag 10.
104	Art. 11.1 ROK	Algemeen	Onze dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Bent u bereid het woord 'garandeert' uit artikel 11.1 te vervangen met 'zal zich maximaal inspannen om;? Zo nee, kunt u dit motiveren.		Afgewezen. GVB contracteert graag een Opdrachtnemer die zich meer dan zal inspannen om zich aan de wet te houden.
105	Art. 14.3 ROK	Algemeen	Onze dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Bent u bereid het woord 'garandeert' uit artikel 14.3 te vervangen met 'zal zich maximaal inspannen om;? Zo nee, kunt u dit motiveren.		Afgewezen. GVB contracteert graag een Opdrachtnemer die zich meer dan zal inspannen om te zorgen voor continuïteit van dienstverlening aan GVB, als bedoeld in 14.3 sub a t/m d.
106	Art. 18.2 AVBA	Algemeen	Artikel 18 lid 2 behelst een resultaatsverplichting, waarin ondernemer dient in te staan voor de kwaliteit van de door haar voorgestelde flexkrachten. De dienstverlening van ondernemer is gebaseerd op het feit dat zij een inspanningsverplichting jegens haar opdrachtgevers heeft. Door hiervan af te wijken en een resultaatsverplichting overeen te komen, betekent indirect een uitbreiding van de aansprakelijkheid van ondernemer. Bent u bereid de resultaatverplichting om te zetten naar een inspanningsverplichting?		Afgewezen. Artikel 18.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden blijft gehandhaafd.
107	Aanbestedingsleidraad: Pagina 26, A. Referentie opdrachten	Algemeen	U geeft aan referenten aan te dragen voor 3 kerncompetenties. Is het mogelijk een referent aan te dragen voor alle kerncompetenties indien deze voldoet aan de gestelde eisen van alle afzonderlijke competenties?		Ja, dat is toegestaan, mits Inschrijver voldoende duidelijk maakt dat aan alle afzonderlijke kerncompetenties wordt voldaan.
108	Aanbestedingsleidraad, par. 5.3. pag. 32	Algemeen	In paragraaf 5.3 staan de toeslagen vermeld en hiervoor moet ook een aparte prijs worden opgegeven. Kunt u aangeven in welke mate deze toeslagen in de praktijk voorkomen?		Klantenservice: Een medewerker wordt wekelijks in avonden ingezet en eens in ongeveer 4 weken ingezet op een zaterdag. T&I: Er is een roulatierooster voor 7 dagen in de week in ochtenden en avonden en zullen deze toeslagen wekelijks van toepassing zijn

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
109	Aanbestedingsleidraad: Pagina 34, A.1.	Algemeen	U beschrijft als knock out criteria dat u een team wenst bestaande uit 4 leden met allen minimaal 3 jaar werkervaring. Aan deze eis kunnen wij voldoen. Echter zijn wij van mening dat er meerdere medewerkers binnen Start People zijn die nog geen 3 jaar werkervaring hebben op deze rollen maar wel uitstekend in staat zijn deze functies te vervullen. De eis om minimaal 3 jaar ervaring te hebben is ons inzien niet relevant. Bent u bereid deze eis te verwijderen of verlagen?		Afgewezen. GVB zoekt een ervaren team van medewerkers om de kans op succes in deze moeilijke markt zo groot mogelijk te laten zijn. GVB wil niet op basis van uw mening over de competenties van de eigen 'minder ervaren' medewerkers de eisen voor alle geïnteresseerde Inschrijvers verlagen.
110	Eis 21 PVE	Algemeen	In deze eis beschrijft u dat opdrachtgever elke maand de declarabele uren factureert. In onze branche is het echter gebruikelijk om per week of per 4 weken de declarabele uren te factureren. Gaat u er mee akkoord om deze eis aan te passen naar facturatie per week of per 4 weken?		zie antwoord vraag 5
111	Eis 18 en 19 PVE	Algemeen	U geeft aan de rapportages in een excel format te willen ontvangen. Onze rapportages kunnen real time in ons klantportaal worden ingezien en naar excel worden geëxporteerd. Staat u hiervoor open?		Ja. Zie ook antwoord vraag 18 en 19.
112	Bijlage 5 A.6.	Algemeen	Kunt u aangeven wat de hoogte is van de ziekteverzuimpercentages op dit moment op beide percelen?		Zie antwoord vraag 65.
113	Bijlage 12	Algemeen	De KPI's die gelden voor de bonus/malus spreken over strakke percentages (bijv 98%). Wij verwachten dat het verloop van de mensen beperkt is. Als er 10 vacatures in een jaar komen, dan is een percentage van 98% niet haalbaar (je kunt geen 9,8 vacature vervullen). Dit komt dan al heel snel aan op 'alles op niets'. In onze optiek passen de voorgestelde KPI's dus niet bij de omvang van de dienstverlening die gevraagd gaat worden. Hoeveel vacatures verwacht GVB zelf en zijn de KPI's daar dan op afgesteld?		GVB is niet gebaat bij een hoog verloop van flexkrachten. In dat opzicht kan GVB niet duidelijk aangeven hoeveel vacatures worden verwacht. Anderzijds vraagt GVB voor elke vacature een 3 tal CV's. 10 vacatures resulteert dan in een 30 tal CV's. GVB deelt de mening van Inschrijver dat de KPI onvoldoende rekening houdt met de praktijk. GVB heeft de nieuwe KPI's beter aangesloten op de dienstverlening, en heeft daartoe een nieuwe Bijlage 12 Bonus-Malusregeling in Negometrix toegevoegd als versie 1.1. Een aangepaste versie van BIJLAGE 4 Conformiteit Programma van Eisen is als versie 1.1 opgenomen in Negometrix.
114	KPI 2 Bijlage 12	Algemeen	In KPI 2 beschrijft u een beschikbaarheid van 14 kalenderdagen. In de huidige arbeidsmarkt is het beschikbaar houden van kandidaten voor 14 dagen lastig. Snel schakelen in deze krappe arbeidsmarkt is noodzakelijk. Ons voorstel is om de 14 dagen te verkorten naar 7 dagen. Bent u bereid hier mee akkoord te gaan?		GVB geeft bij KPI 2 aan dat, gegeven de genoemde voorwaarden, de Flexibele arbeidskracht <u>binnen 14 kalenderdagen</u> beschikbaar is voor inzet bij GVB. Binnen 7 dagen valt ruim binnen de gestelde marge.
115	KPI 3 Bijlage 12	Algemeen	Bij KPI 3 beschrijft u dat een nieuwe norm van gemiddeld 6 maanden. Kunt u aangeven hoe u deze berekening maakt en wat er gebeurt als GVB de arbeidsrelatie beëindigd? Deze KPI kan ons inzien veel verwarring opleveren.		Zie ook antwoord vraag 68. Als GVB binnen de termijn de arbeidsrelatie verbreekt, dan telt dit niet mee voor de berekening van de KPI.
116	KPI 4 Bijlage 12	Algemeen	KPI 4, u schets hier kwaliteitsnormen waar de flexibele arbeidskracht aan moet voldoen. Het is voor ons lastig in te schatten of deze normen realistisch zijn. Kunt u inzicht geven in de resultaten van het afgelopen jaar?		Nee helaas. Zie ook antwoord vraag 69.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
117	Omrekenfactor en loonsomfactor	Algemeen	In de conceptovereenkomst wordt de term "loonsomfactor" gehanteerd, terwijl in de rest van de documenten voor hetzelfde begrip de term "omrekenfactor" wordt gebruikt. GVB hanteert de term "omrekenfactor" daarnaast in een andere betekenis dan gebruikelijk. Normaliter wordt onder omrekenfactor verstaan de factor waarmee het uurloon wordt vermenigvuldigd om het tarief te bepalen. In deze aanbesteding wordt de omrekenfactor echter alleen gebruikt om de kostprijs te bepalen en komt daar vervolgens nog een nominale marge bij. In onze branche wordt in die situatie doorgaans de term "kostprijsfactor" gehanteerd. Om verwarring en onduidelijkheid te voorkomen, adviseren wij om de termen loonsomfactor en omrekenfactor beide te vervangen door kostprijsfactor.		Afgewezen. GVB hanteert graag de term omrekenfactor (als opslag voor alle kosten).
118	Sectorverloning	Algemeen	Hoe kijkt u aan tegen het sectoriseren door uitzendorganisaties, zolang het is toegestaan tot 1 januari 2019? Inschrijvers kunnen besluiten om een detacheringsovereenkomst aan te bieden in fase A en hiermee te profiteren van aansluiting bij een andere vaksector dan uitzendsector 52. Dit gaat gepaard met een lagere premie-afdracht en daarmee een lager tarief voor u. U ondervindt hier geen nadeel (bijvoorbeeld verminderde flexibiliteit en/of langere opzegtermijnen) van; deze zijn compleet conform ABU/NBBU CAO. Een extra voordeel is dat wij de medewerker meer zekerheid en perspectief kunnen bieden door het bieden van een detacheringsovereenkomst en er geen ketenonderbreking plaatsvindt bij een eventuele ziekmelding. Voor u betekent dit geen beperking in de flexibiliteit en brengt dit ook geen extra kosten met zich mee. Kunt u, met als doel het vergelijken van 'appels met appels', eenduidig vaststellen of het is toegestaan om te sectoriseren of dat alle partijen verplicht sector 52 moeten toepassen? Indien u het toestaat om te sectoriseren, kunt u aangeven hoe u om zult gaan met de situatie wanneer inschrijver nu gaat sectoriseren maar per 1 januari 2019 verplicht terug moet naar sector 52. Dit maakt dat het voordeel dat u dan heeft met sectoriseren niet meer van toepassing zal zijn en Inschrijver haar sectorpremie en WHK premies van sector 52 moet hanteren, met als resultaat een hogere kostprijs?		GVB geeft uiterlijk maandag 2 oktober via het Negometrix platform antwoord op deze vraag.
119	Medewerkers op de kaswagen bij evenementen	Perceel 1	Kunt u een korte omschrijving geven wat precies wordt bedoeld met een 'kaswagen'?	1.1.1.	kaswagen: een mobiele wagen (busje) waaruit losse kaartverkoop plaatsvindt
120	Eis 38		Om hoeveel latende partijen is er sprake per perceel in de implementatieperiode?	1.4.1.	Voor perceel 1 gaat het om 1 partij, voor perceel 2 gaat het om enkele partijen.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
121	Eis 38	Perceel 1	Om een inschatting te kunnen maken van de inzetbaarheid van de over te nemen flexibele arbeidskrachten bij inschrijver: 1. Voor kandidaten in fase A: Kunt u per uitzendkracht aangeven hoeveel weken men gewerkt heeft bij opdrachtgever? 2. Voor kandidaten in fase B: Kunt u per uitzendkracht aangeven hoeveel contracten zijn gegeven in fase B bij opdrachtgever?	1.4.1.	Deze gegevens zijn helaas niet beschikbaar.
122	Eis 38	Perceel 1	Betreft de migratie van de huidige populatie ook fase C kandidaten? Zo ja, hoeveel?	1.4.1.	Deze gegevens zijn helaas niet beschikbaar.
123	Eis 30	Perceel 1	Kunt u aangeven welk % van de huidige kandidaten vóór 520 uur uitstroomt?	1.4.1.	In de huidige situatie is dit ongeveer 50% van de huidige instroom.
124	Eis 4	Perceel 1	U wilt enkel kandidaten aangeleverd krijgen die volledig voldoen aan de gestelde functie-eisen. Onder deze eisen stelt u ervaring met het systeem Quarto als een must. Ervaring leert dat u met een dergelijke eis bij voorbaat al een grote groep geschikte kandidaten uit andere branches dan de Hospitality uitsluit. (o.a. banken, detailhandel, gemeenten). Gezien de krappe arbeidsmarkt en omslag die u wilt maken van verkoop naar service adviseren wij u van deze eis een pré te maken. Bent u hiertoe bereid?	1.4.1.	GVB is akkoord met het voorstel om pré te maken van ervaring met Quarto.
125	Eis 16	Perceel 1	Wie verstrekt de flexibele arbeidskracht de kleding? Wie draagt de kosten voor deze kleding en de kosten voor de stomerij? Indien opdrachtnemer deze kosten draagt, kunt u dan inzicht geven hoe hoog deze kosten zijn en waar deze uit bestaan?	1.4.1.	GVB verstrekt de kleding. Arbeidskrachten dienen te zorgen voor zwarte gesloten schoenen, zonder accessoires erop. De arbeidskracht moet zelf ervoor zorgen dat zijn kleding wordt gereinigd.
126	eis 38	Perceel 1	In eis 38 stelt u dat de inschrijver bereid is om de inhuur van de huidige ingehuurd flexwerkers voort te zetten tegen minimaal gelijkblijvende arbeidsvoorwaarden. Het is in dit kader van belang voor de opdrachtnemer om meer detailinformatie te hebben over de betreffende groep van huidige flexwerkers. Kunt u daarom, naast de gegevens die u al beschikbaar heeft gesteld, ook aangeven in welke fase de huidige flexibele arbeidskrachten zitten en welke arbeidsvoorwaarden van toepassing zijn?	1.4.1.	Zie antwoord vraag 121 en 122. Zie ook antwoord vraag 31.
127	Aanbestedingsleidraad, 5.4, A3	Perceel 1	Kunt u aangeven hoe het proces rondom de (week)planning van de flexibele arbeidskrachten eruit ziet? Wie is verantwoordelijk voor het inplannen van de flexibele arbeidskrachten?	1.4.4.	Zie antwoord vraag 64.
128	Aanbestedingsleidraad, pagina 33	Perceel 1	Bij de berekening van de fictieve beoordelingsprijs wordt uitgegaan van trede 11 in schaal 6 (dus de hoogste schaal). Kunt u aangeven wat het daadwerkelijke gemiddelde uurloon per functie is? Of kunt u een verdeling van de gewerkte uren per trede (per functie) verstrekken?		Deze gegevens zijn helaas niet beschikbaar.
129	Aanbestedingsleidraad 2.3	Perceel 1	In dit artikel is in de eerste alinea vermeld: "Op dit moment lopen de onderhandelingen over het nieuwe rooster." Kunt u Inschrijvers een nadere toelichting geven over welke mogelijke wijzigingen er zijn? Betreft dit bijvoorbeeld het aanbieden van langere diensten, waarmee het werken bij de afdeling Tickets & Info nog aantrekkelijker wordt? Graag uw toelichting.		T&I: we kunnen niet meer informatie geven dan in de aanbesteding staat. Wel dat de diensten van Flexibele arbeidskrachten niet langer zullen worden.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
130	Eis 14 PvE	Perceel 1	Deze eis is ons inzien niet realistisch. Hoe wordt bewerkstelligd dat de medewerker verantwoordelijk wordt geacht voor het kastekort? Wij kunnen in verband met de WAS (wet aanpak schijnconstructies) niet zomaar meer geld inhouden op het salaris van de flexibele arbeidskracht, met name niet beneden het wettelijk minimumloon. Wij kunnen enkel de medewerker een machtiging laten tekenen voor het mogen inhouden van eventuele kastekorten, maar dit kan enkel indien bewezen kan worden dat die betreffende medewerker verantwoordelijk is voor het kastekort. Daarnaast kan de medewerker de machtiging altijd intrekken en bezwaar maken en indien dat gegrond is dan mogen wij het niet meer inhouden. Daarnaast moet er altijd gekeken worden of er wel financiële ruimte is om inhoudingen e.d. te kunnen doen. We kunnen namelijk niet onder WML komen. Dat betekent dat als iemand niet voldoende ruimte heeft om een inhouding te kunnen doen, je deze elke daarop volgende maand moet checken. Bent u bereid deze eis te verwijderen? Zo nee, kunt u een voorstel doen om deze eis aan te passen naar een realistische eis?		zie antwoord vraag 26 en 36
131	Bijlage 14 Functietyp eringen Perceel 1	Perceel 1	In het functieprofiel beschrijft u dat kennis over het systeem Quarto een must is. Quarto is een specifiek programma wat niet door veel andere organisaties gebruikt wordt. Volstaat kennis over een ander kassasysteem ook? Kunnen wij kandidaten deze kennis van Quarto makkelijk en snel laten opdoen? Om de afgesproken KPI's te kunnen behalen is het voor ons van belang om hier helderheid over te krijgen.		Zie antwoord vraag 124
132	Afdeling klantenservice	Perceel 2	Wat zijn de werktijden op de klantenservice?Hoeveel uren moeten de klantenservice medewerkers minimaal beschikbaar zijn per week?In hoeverre zijn er doorgroeimogelijkheden voor de klantenservice medewerkers en naar welke posities?	1.1.1.	klantenservice: ma t/m zat 08:30 tot 19:15 Tickets & Info: 5 dagen per week 7:00 tot 18:00, muv CS open tot 21:00. CS Open op za & zo van 8:00 tot 20:00. Binnen het inhuurcontract bestaat de mogelijkheid voor doorgroei nauwelijks. Het kan voorkomen dat bij tijdelijke behoefte aan een eerste medewerker, een door Opdrachtnemer geleverde flexkrachten (die in het profiel van eerste medewerker past) de positie zou kunnen vervullen.
133	Eis 39	Perceel 2	Om hoeveel latende partijen is er sprake per perceel in de implementatieperiode?	1.4.1.	zie antwoord vraag 120.
134	Eis 39	Perceel 2	Om een inschatting te kunnen maken van de inzetbaarheid van de over te nemen flexibele arbeidskrachten bij inschrijver: 1. Voor kandidaten in fase A: Kunt u per uitzendkracht aangeven hoeveel weken men gewerkt heeft bij opdrachtgever? 2. Voor kandidaten in fase B: Kunt u per uitzendkracht aangeven hoeveel contracten zijn gegeven in fase B bij opdrachtgever?	1.4.1.	Zie antwoord vraag 121.
135	Eis 39	Perceel 2	Betreft de migratie van de huidige populatie ook fase C kandidaten? Zo ja, hoeveel?	1.4.1.	Zie antwoord vraag 122.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
136	Eis 31	Perceel 2	In eis 31 stelt u dat de opdrachtnemer de kosten vergoed van de interne opleiding / het inwerktraject. Het is onduidelijk wat hiermee wordt bedoeld. Wordt hiermee bedoeld dat de opdrachtnemer de uren die hieraan door de flexwerker worden besteed aan de flexwerker uitbetaald? En de vervolgvraag is dan of de opdrachtnemer deze kosten mag doorberekenen aan de opdrachtgever? Of wordt hiermee bedoeld de kosten van de opleiding zelf? En zo ja, wat zijn de kosten van deze opleiding? Graag uw nadere toelichting op eis 31 en kunt u tevens een voorbeeld/berekening geven.	1.4.1.	Opdrachtnemer vergoed de in de eis (aan opleiding besteede) aangegeven uren - naar rato - aan GVB indien de flexibele arbeidskracht GVB minder dan 520uur voor GVB heeft gewerkt. Indien de flexibele arbeidskracht GVB verlaat op het moment dat hij 260 uur voor GVB heeft gewerkt, vergoed Opdrachtnemer de helft van 24 uur = 12 uur aan GVB.
137	eis 39	Perceel 2	In eis 39 stelt u dat de inschrijver bereid is om de inhuur van de huidige ingehuurde flexwerkers voort te zetten tegen minimaal gelijkblijvende arbeidsvoorwaarden. Het is in dit kader van belang voor de opdrachtnemer om meer detailinformatie te hebben over de betreffende groep van huidige flexwerkers. Kunt u daarom, naast de gegevens die u al beschikbaar heeft gesteld, ook aangeven in welke fase de huidige flexibele arbeidskrachten zitten en welke arbeidsvoorwaarden van toepassing zijn?	1.4.1.	Zie antwoord vraag 121 en 122. Zie ook antwoord vraag 31.
138	Eis18	Perceel 2	Als opdrachtnemer niet de planning van de flexibele arbeidskrachten verzorgt heeft zij geen inzicht in de begin en eindtijden van de werkdag. Het is voor ons dan niet mogelijk deze te rapporteren. Bent u in dat geval bereid dit onderdeel uit de weekrapportage te later vervallen?	1.4.1.	Zie antwoord vraag 47.
139	Eis 5		In de functietypering van perceel 2 staat dat het hier om een functie gaat ingedeeld in uw CAO schaal 8. Echter de huidige flexibele arbeidskrachten zijn ingedeeld in schaal 7. Kunt u dit toelichten?	1.4.2.	De eerste medewerker Klantenservice is ingeschaald in schaal 8, de medewerker klantenservice multiskilled is ingeschaald in schaal 7.
140	Aanbestedingsgleidraad, 5.4 A3	Perceel 2	Kunt u aangeven hoe het proces rondom de (week)planning van de flexibele arbeidskrachten eruit ziet? Wie is verantwoordelijk voor het inplannen van de flexibele arbeidskrachten?	1.4.4.	Zie antwoord vraag 64.
141	Aanbestedingsleidraad, pagina 33	Perceel 2	Bij de berekening van de fictieve beoordelingsprijs wordt uitgegaan van trede 11 in schaal 6 (dus de hoogste schaal). Kunt u aangeven wat het daadwerkelijke gemiddelde uurloon per functie is? Of kunt u een verdeling van de gewerkte uren per trede (per functie) verstrekken?		Zie antwoord vraag 128.
142	Clausule overname	Perceel 1	Kan in de raamovereenkomst worden opgenomen dat bij overgang naar een andere partij de inhuur van de huidige ingehuurde flexibele arbeidskrachten worden overgenomen? (mits medewerker dit zelf niet wenst)	1.2.2.	Akkoord. Het artikel over overname van personeel is als artikel 3.4 opgenomen in bijgevoegde nieuwe versie van de overeenkomst geupload in Negometrix als BIJLAGE 10 Concept Raamovereenkomst 1.1.

nr	Vraagtitel	categorie	Oorspronkelijke vraag	Gerelateerd	Antwoord
143	overeenkomst art.8.8		Wat wordt in dit artikel precies bedoeld met: "Opdrachtnemer past het Uurloon van Flexibele Arbeidskrachten niet met terugwerkende kracht aan."	1.2.2.	In overeenstemming met artikel 20 lid 5 ABU-cao bepaalt GVB dat de datum waarop de Cao is gepubliceerd het moment is van loonsverhoging van de Flexibele arbeidskracht. Deze verduidelijking is meegenomen in bijgevoegde nieuwe versie van de overeenkomst geupload in Negometrix als BIJLAGE 10 Concept Raamovereenkomst 1.1.
144	Formules Bijlage 6	Algemeen	Volgens bijlage 14 is de eerste medewerker Tickets en info ingeschaald conform schaal 8. In bijlage 6 heeft u echter voor deze functie het uurloon dat hoort bij schaal 7 ingevuld.		In Bijlage 6 was bij Eerste medewerker Tickets & Info foutief een uurloon weergegeven dat hoort bij schaal 7. Dit terwijl de Inschaling van deze functie in schaal 8 hoort. Een nieuwe versie van de Bijlage 6 is als versie 1.1 aan Negometrix toegevoegd.