

Bijlage 2: Programma van eisen

Nr.	Algemene eisen geldend voor beide percelen (<i>tenzij anders aangegeven</i>)
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Specifiek perceel 1: Voor perceel 1 geldt dat iedere ochtend op maandag, donderdag en vrijdag gelijktijdig op 2 locaties (Den Haag en Delft) bij aanvang van de werkdag (om 07:15 uur) een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever aanwezig is. Het aantal dagen kan in overleg uitgebreid worden, tegen dezelfde tarieven. De taken van deze medewerker/ medewerkster zijn; • Uitgifte en registratie van regenkleding; • Schone kleding uitgifte; • Tijdig melden uit dienst aan opdrachtgever; • Proactieve houding bij niet inleveren van de sleutel van kleding en/of locker bij uitdienst; • Controle op juiste en complete werkkleding; • Controle op vuile werkkleding; • Verstrekken werkinstructies; • Vaststellen verzuim en direct vervanging verzorgen uit de beladerspool; • Overleg met de andere locatie over verzuim/ bezetting; • Communicatie met medewerkers en planning indien 'onderweg/ te laat'. OPTIONEEL aan te bieden op het prijzenblad per locatie en per werkdag. Opdrachtgever kan verzoeken om meer werkdagen aanwezig te zijn en dan geldt het tarief per dag. Voor feestdagen mag een toeslag van 200% gerekend worden. Indien opdrachtgever hier geen gebruik van maakt, dient de vertegenwoordiger (of een vervanger) van de opdrachtnemer op alle werkdagen (dus ook feestdagen) tussen 07:00 uur en 09:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor directe vervanging in geval van verzuim (<i>dient te zijn inbegrepen in de kosten op het prijzenblad, cel D4</i>).
3.	Specifiek perceel 1: Opdrachtnemer heeft de beschikking over een pool beladers van minimaal 30 medewerkers en is in staat om bij piekbehoefte in de zomermaanden minimaal 60 beladers beschikbaar te stellen. De inzet is dagelijks minimaal 6 werkuur, over het algemeen op maandag, woensdag en vrijdag.
4.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend de werkelijk gewerkte uren, afgerond per half uur naar boven.
5.	Opdrachtnemer beschikt over een dashboard waarin KPI's inzichtelijk zijn voor de opdrachtgever. Deze KPI's bestaan uit: - cijfers klanttevredenheid; - cijfers kandidaattevredenheid; - totaal aantal plaatsingen; - vervullingsgraad (aantal plaatsingen t.o.v. aantal aanvragen); - hit ratio (aantal plaatsingen t.o.v. voorgestelde kandidaten); - time to fill (tijd die nodig is een vacatureaanvraag te vullen); - turnover, het verlooppercentage (medewerkers uit dienst t.o.v. in dienst).

	Daarnaast zorgt opdrachtnemer er voor dat opdrachtgever iedere zes maanden van een rapportage op teamniveau van de KPI's wordt voorzien.
6.	Opdrachtgever zal (alleen geldend voor chauffeurs (perceel 2) en beladers (perceel 1)) na 3 werkdagen zelf zorgdragen voor het verstrekken van de juiste bedrijfskleding en draagt daarvoor de kosten. Tot deze 3 werkdagen krijgt de betreffende medewerker eigen (veilige) bedrijfskleding van de opdrachtnemer en deze kosten kunnen in rekening worden gebracht. Bedrijfskleding van opdrachtgever mag niet worden gebruikt voor andere doeleinden (privé of bij andere werkgevers/ opdrachtgevers) dan bij gebruik gedurende werkuren voor opdrachtgever.
7.	Verkeersboetes en overige boetes veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
8.	Een aanvraag voor inhuur van personeel zal zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen twee werkdagen door opdrachtnemer beantwoord worden met een motivatiebrief en een cv van de voor te stellen kandidaat die voorzien is van minimaal: - motivatie van de kandidaat; - het opleidingsniveau met vermelding van behaalde diploma's en certificaten; - relevante werkervaring; - beschikbaarheid per dato; - of deze medewerker over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) beschikt voor de betreffende werkzaamheden; - de kosten (bruto uurloon) per uur; - vermelding van de reiskosten; - overige voor de gevraagde functie relevante informatie.
9.	Bij aanvang van een inzet bij de opdrachtgever dient een medewerker een VOG te overhandigen, niet ouder dan 6 maanden. De kosten hiervoor zullen niet door opdrachtgever worden vergoed.
10.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie en administratie van alle in Nederland wettelijke voor werkgevers bepaalde zaken. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de tijdige loonaangiften, de tijdige betaling daarvan en de personeels-/ salarisadministratie.
11.	Opdrachtnemer draagt alleen kandidaten aan die voldoen aan de gestelde specifieke vraag en de onderhavige aanbestedingsdocumenten.
12.	Specifiek perceel 2: Indien opdrachtgever er voor kiest om ZZP'ers, geworven door eigen werving, door te lenen aan opdrachtnemer, dient hiervoor maximaal de bureaufactor (zoals genoemd in formulier C: prijzenblad) te worden gehanteerd.
13.	Indien de opdrachtnemer geen geschikte kandidaat of niet tijdig (perceel 1: binnen 24 uur perceel 2: binnen 72 uur beide gedurende werkdagen) een kandidaat in eigen bestand heeft zal zij een uiterste inspanning verrichten om andere bronnen aan te wenden, desnoods bij andere marktpartijen. Het staat daarna opdrachtgever vrij om een kandidaat bij de opdrachtnemer aan te dragen die via de opdrachtnemer vervolgens ingezet gaat worden via de opdrachtgever (of in loondienst tegen de bureaufactor), of ingehuurd via een ander bureau (dit tegen maximaal de opslagpercentages zoals beschreven op het prijzenblad voor de makelaarsfunctie), of in eigen dienst neemt (opdrachtnemer kan in dat geval geen fee bekenen).
14.	Specifiek perceel 1: Beladers uit de pool van de opdrachtnemer kunnen <u>na een afgeronde chauffeursopleiding</u> altijd direct, zonder overname fee, werkzaam zijn bij de opdrachtgever of bij de opdrachtnemer van perceel 2. Het is daarnaast opdrachtgever ten alle tijden toegestaan om de ingehuurde medewerker (als deze nog geen afgeronde chauffeursdiploma heeft) in eigen dienst te nemen. Zodra een ingehuurde medewerker 1.040 uur gewerkt heeft is er geen overname vergoeding verschuldigd. Indien er minder uren zijn gewerkt en opdrachtgever wenst de medewerker over te nemen (en de medewerker is hier akkoord mee) dan bedraagt de vergoeding maximaal het bedrag dat gelijk is aan de som van 1.040 uur minus het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met 25% van het inhuurtarief (plus BTW).

	Rekenvoorbeeld: Uurloon conform het prijzenblad bedraagt € 30,-, de bureaufactor bedraagt 2.0. de inhuurkosten bedragen dan € 60,- per uur. Medewerker wordt na 1.000 uur overgenomen. De maximale vergoeding bedraagt dan nog: 25% van 40 uur * € 60,- = € 600,-.
15.	Voor beide percelen geldt: inschrijver gaat akkoord met de werkwijze van de mogelijkheid tot het opleiden van een belader tot chauffeur, waarbij de opleidingskosten worden gedeeld door vier. De belader uit perceel 1 zal na het voltooien van de chauffeursopleiding als chauffeur in dienst treden bij de opdrachtnemer van perceel 2 en zal worden ingezet voor haar opdrachtgever (Avaalex) voor minimaal 7 maanden, conform de werkwijze zoals uitgebreid beschreven op pagina 6 en 7 van het aanbestedingsdocument. Inschrijvers bieden de betreffende chauffeursopleiding (rijbewijs C met code 95) inclusief de organisatie en coördinatie hiervan OPTIONEEL aan op het prijzenblad van het betreffende perceel, met een maximum van € 4.000,- excl. BTW per opleiding. De aangeboden opleiding is inclusief keuring van een Arbo-arts, de benodigde theorielessen en examens, competentie- en intelligentietest en chauffeursrijbewijs (pas), inclusief 1 herexamen theorie en 1 herexamen praktijk.
16.	Specifiek perceel 2: Het is opdrachtgever te allen tijde toegestaan om de ingehuurd medewerker in eigen dienst te nemen. Zodra een ingehuurd medewerker 1.040 uur gewerkt heeft is er geen overname vergoeding verschuldigd. Indien er minder uren zijn gewerkt en opdrachtgever wenst de medewerker over te nemen (en de medewerker is hier akkoord mee) dan bedraagt de vergoeding maximaal het bedrag dat gelijk is aan de som van 1.040 uur minus het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met 25% van het inhuurtarief (plus BTW). Rekenvoorbeeld: Uurloon conform het prijzenblad bedraagt € 30,-, de bureaufactor bedraagt 2.0. de inhuurkosten bedragen dan € 60,- per uur. Medewerker wordt na 1.000 uur overgenomen. De maximale vergoeding bedraagt dan nog: 25% van 40 uur * € 60,- = € 600,-.
17.	Een aanvraag voor een inhuur kan uitsluitend plaatsvinden door een daarvoor aangewezen teamleider van de opdrachtgever. Andere aanvragen vanuit de organisatie van de opdrachtgever mogen niet in behandeling worden genomen.
18.	Ingehuurd medewerkers dienen zich aan de door opdrachtgever gestelde huisregels en voorschriften te houden.
19.	Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke verzamelfacturatie met in ieder geval de volgende informatie: - het contractnummer; - de betreffende locatie en team; - naam ingeleende persoon en functie; - aantal gewerkte uren per week en eventuele toeslagen; - kilometerberekening ANWB op basis van kortste route (vergoeding maximaal conform CAO).
20.	Indien er zich wijzigingen voordoen in de CAO van de opdrachtgever, dient opdrachtnemer dit binnen de eigen administratie door te voeren in de betreffende kalendermaand.
21.	De opdrachtnemer dient tijdig te signaleren wanneer contracten aflopen en contact op te nemen met opdrachtgever om eventueel vervolg op deze contracten af te stemmen.
22.	Opdrachtnemer hanteert 1 vaste contactpersoon voor opdrachtgever, bij afwezigheid van deze contactpersoon wordt er zorg gedragen voor een gedegen vervanging. De contactpersoon van de opdrachtnemer kent persoonlijk (zelf een intakegesprek uitgevoerd) de voorgestelde kandidaat of geeft bij de introductie van een kandidaat duidelijk aan deze persoon nog niet zelf gesproken te hebben.
23.	Opdrachtnemer moet op de hoogte zijn van de werkomgeving, -cultuur en -sfeer waarin de geleverde kandidaten komen te werken. Opdrachtnemer zal daarom minimaal iedere drie maanden een bezoek doen bij de opdrachtgever

24.	Opdrachtnemer dient tijdens het dienstverband van de medewerkers zorg te dragen voor ziekteregistratie en verzuimbegeleiding en opdrachtgever in kennis te stellen van de voortgang.
-----	--

Nr.	Commerciële eisen geldend voor beide percelen (<i>tenzij anders aangegeven</i>)
25.	Opdrachtgever zal bij iedere nadere opdracht een loonschaal aangeven waarbinnen de kandidaat inzetbaar moet zijn. Direct na akkoord voor een inhuur van personeel, maar uiterlijk binnen 16 werkuren, zal opdrachtnemer aan opdrachtgever dit per e-mail bevestigen en zorgdragen voor alle administratieve handelingen die nodig zijn om de inhuur te kunnen laten plaatsvinden. In deze bevestiging staat minimaal beschreven: - de duur van de inhuur en het aantal uur; - brutoloon (per uur) van de kandidaat; - inhuurtarief per uur, exclusief BTW; - reiskosten per week, exclusief BTW; - of er sprake is van uitzenden, detacheren of ZZP; - de startdatum. Alle overige vergoedingen dienen bij het uurtarief te zijn inbegrepen. Reiskosten worden maximaal conform de vigerende CAO vergoed. De kilometers worden berekend op basis van de kortste route via ANWB routeplanner. Opdrachtnemer zal GEEN opslag (anders dan eventuele BTW) berekenen op de reiskosten.
26.	Medewerkers die door opdrachtgever bij opdrachtnemer worden ondergebracht dienen volgens exact dezelfde arbeidsvoorwaarden (CAO/ inlenersbeloning.nl) als vaste medewerkers van Avalex te worden beloofd door opdrachtnemer.
27.	Indien opdrachtgever aan ingehuurde medewerker vraagt om deel te nemen aan een traject t.b.v. deskundigheidsbevordering of veiligheidscursussen, kan opdrachtnemer deze uren (uren conform richtlijn CAO) niet in rekening brengen. De kosten voor uitvoering zelf van deze deskundigheidsbevordering of veiligheidscursussen zal door opdrachtgever worden betaald.
28.	De inhuurtarieven staan altijd vast voor een periode van 6 maanden vanaf het moment van aanvang. Daarna kunnen verhogingen pas NA een schriftelijk akkoord van de opdrachtgever worden doorgevoerd. De opdrachtnemer dient de verhoging te motiveren aan de hand van CBS-cijfers, stijgingen van sociale premies, etc. Waarbij de bureaumarge altijd gelijk blijft.
29.	Verhogingen van het bruto loon zijn gemaximaliseerd aan de CAO-verhoging die op de opdrachtgever van toepassing is.
30.	Eventuele van toepassing zijnde transitievergoedingen zullen door de opdrachtnemer worden betaald en vrijwaart opdrachtgever volledig van dergelijke vergoedingen.
31.	Specifiek voor perceel 2: Onafhankelijk van de wijze van inhuur (uitzenden, detacheren, ZZP) kan opdrachtgever op ieder gewenst moment, zonder enige verdere vergoeding of opgave van reden(en) de inhuur stopzetten met inachtnaam van onderstaande opzegtermijn. Opzegtermijn van opdrachtgever bij opdrachtnemer voor ZZP'ers, uitzendkrachten en gedetacheerden: 1. bij de looptijd van 0 tot 15 gewerkte weken: 0 werkdagen; 2. bij de looptijd van 15 tot 25 gewerkte weken: 5 werkdagen; 3. bij de looptijd van 25 tot 50 gewerkte weken: 10 werkdagen; 4. bij de looptijd van 52 tot en meer: 14 werkdagen.
32.	Opdrachtgever wil de volgende diensten kunnen gebruiken; uitzenden (alleen perceel 1), ZZP en detacheren.
33.	Alle kosten voor loonbetaling(en), begeleiding, etc. dienen bij de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

34.	Bij een no-show van een ingehuurd medewerker draagt opdrachtnemer direct zorg voor een adequate vervanging. Ziekte dient per ommegaande aan de opdrachtgever gemeld te worden. Het kan niet voor komen dat de inschrijver een no-show achteraf kan 'afschuiven' op ziekte.
35.	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever van iedere aanspraak vanuit de Belastingdienst (zoals onder andere aanspraken in relatie tot de Wet Keten Aansprakelijkheid (WKA) of andere verhaalaanspraken van ondernemers en kandidaten/ medewerkers).
36.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie om de functie naar behoren te kunnen uitvoeren. De betreffende ingehuurd medewerker is altijd in het bezit van geldige identiteitspapieren en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed tot uitstekend.
37.	Opdrachtnemer werkt uitsluitend met digitale urenregistratie (via een app) die voor akkoord naar de betreffende leidinggevende/ aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever verzonden worden of de opdrachtnemer biedt opdrachtgever een inlogmogelijkheid op een systeem van de opdrachtnemer. Als opdrachtnemer voor chauffeurs en beladers hier niet over beschikt kan zij uitsluitend middels de on-boarding op de wagen de werkelijke uren (minimaal 6 uur per dag) deklarereren.
38.	Indien er bij expiratie, of tussentijdse beëindiging, van de raamovereenkomst nog personeel ingehuurd wordt, zal opdrachtnemer ervoor zorgdragen dat de nieuwe dienstverlener, zonder verdere kosten of voorwaarden, de betreffende medewerker(s) kan overnemen na de inzet van 1.040 uur.
39.	Specifiek voor perceel 1: opdrachtgever wil iedere maand een gesprek tussen de planning/ teamleiders van de opdrachtgever en de vertegenwoordiger van de opdrachtnemer voeren over de voortgang, kwaliteit van de dienstverlening, de prognose, KPI's en eventuele verbeterpunten en overige relevante zaken.
40.	Eenmaal per kwartaal zal er op locatie van de opdrachtgever een evaluatiegesprek plaatsvinden met de vertegenwoordiger van de opdrachtnemer en een vertegenwoordiger van de P&O afdeling van de opdrachtgever. Onderwerpen zijn onder andere; de voortgang, kwaliteit van de dienstverlening, de prognose, KPI's en eventuele verbeterpunten en overige relevante zaken.