

PROGRAMMA VAN EISEN

Bijlage 2

In deze bijlage staat het programma van eisen weergegeven voor de inhuur van de uitzendkrachten tot en met schaal 8, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient deze dit aan te geven in de nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Middels het indienen van een inschrijving gaat opdrachtnemer expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

Algemeen	
1	De uitvoering van de dienstverlening vindt volledig plaats in de Nederlandse taal en bijhorende documenten worden in het Nederlands opgesteld.
2	Opdrachtnemer kan binnen de gestelde termijn uitzendkrachten leveren voor alle voorkomende functies tot en met salarisschaal 8 (Cao Gemeenten).
3	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever per direct over effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en plichten van uitzendkrachten indien deze zich voordoen.

Organisatie van opdrachtnemer	
4	Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als accountmanager voor opdrachtgever. De accountmanager is met name op beleidsmatig, strategisch niveau het aanspreekpunt voor opdrachtgever en denkt proactief mee. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
5	Opdrachtnemer stelt op vestigingsniveau één vaste contactpersoon aan. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor opdrachtgever op operationeel niveau en draagt zorg voor het hele inhuurproces. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. De contactpersoon heeft minimaal basiskennis van het werkveld.
6	Opdrachtnemer is op alle werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar (per telefoon en mail) voor operationele vragen en opdrachten.
7	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure waarnaar in de praktijk wordt gehandeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van deze procedure. Van de ingediende klachten wordt 95% binnen 5 werkdagen behandeld en in overleg met opdrachtgever opgelost en 100% van de klachten wordt binnen 10 werkdagen behandeld en in overleg met opdrachtgever opgelost.
8	Opdrachtnemer heeft een privacyreglement waarnaar in de praktijk wordt gehandeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van dit reglement.
9	Wanneer opdrachtnemer geschorst is of wordt uitgeschreven uit het Register Normering Arbeid (NEN 4400-1), dan meldt opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk bij opdrachtgever. Dit kan reden zijn voor opdrachtgever om de overeenkomst per direct te beëindigen en/of betaling van openstaande facturen op te schorten.

Werving en selectie	
10	Bij behoefte aan een uitzendkracht stelt opdrachtgever een opdrachtbeschrijving op en zet deze uit bij opdrachtnemer.
11	Vanaf het moment dat opdrachtnemer de opdrachtbeschrijving ontvangt heeft opdrachtnemer 48 uur de tijd om geschikte CV's van kandidaten aan te bieden. Opdrachtnemer spant zich in om minimaal twee kandidaten voor te dragen die voldoen aan de minimale eisen gesteld in de opdrachtbeschrijving.
12	Indien opdrachtnemer na 48 uur niet in staat is gebleken om geschikte CV's van kandidaten aan te bieden, of indien naar het oordeel van opdrachtgever de uitzendkracht niet aan de functie-eisen voldoet, dan is opdrachtgever vrij om zelf de vervolgroute te bepalen.
13	Op basis van de gesprekken met de voorgedragen kandidaten beoordeelt opdrachtnemer of deze geschikt worden geacht door opdrachtgever. Bij ongeschiktheid motiveert opdrachtgever

	dit. Opdrachtgever is aansluitend vrij om zelf de vervolgroute te bepalen.
14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar maken van een op waarheid beruste CV.
15	Bij onvoorziene omstandigheden heeft opdrachtgever recht om in overleg af te wijken van de 48-uurstermijn. Het gaat hierbij om een crisissituatie en/of plotseling uitvallen van een collega, waarbij slechts in uitzonderlijke gevallen een beroep op kan worden gedaan.
16	Opdrachtnemer kan een onderaannemer inschakelen ter vervulling van aanvragen. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen alle contacten (inclusief facturatie) met opdrachtgever te verlopen via opdrachtnemer. Bij vervulling van de opdracht door een onderaannemer betaalt opdrachtgever nooit meer dan de omrekenfactor van opdrachtnemer.

Voordat uitzendkracht start	
17	Voordat de uitzendkracht start met zijn werkzaamheden stuurt opdrachtnemer een opdrachtbevestiging naar opdrachtgever. Deze opdrachtbevestiging bevat in ieder geval: • kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak); • aanvrager; • periode en aantal uren per week; • naam uitzendkracht; • schaal, periodiek en bruto uurloon; • omrekenfactor; • uurtarief.
18	Opdrachtnemer informeert de uitzendkracht voor aanvang van de werkzaamheden over de aard van de werkzaamheden, aard van de organisatie, vereiste (beroeps)kwalificaties, mogelijke aanwezige veiligheidsrisico's, integriteitsvereisten en hoe daarmee om te gaan.
19	Instructies aan de uitzendkracht over arbeidsomstandigheden met betrekking tot de werking en bediening van apparatuur en andere relevante informatie verstrekt opdrachtgever. Deze is op grond van de arbeidsomstandighedenwet de werkgever voor de uitzendkracht.
20	Uitzendkracht heeft een geldig identiteitsbewijs (en kan deze op verzoek tonen).
21	Uitzendkracht beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag die afgegeven is op de functie die uitzendkracht gaat uitoefenen. Indien de VOG nog aangevraagd moet worden, dient de uitzendkracht binnen twee werkdagen na aanvang van de werkzaamheden een bewijs van aanvraag te overleggen. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een geldig VOG (of het bewijs van aanvraag) ligt bij opdrachtnemer. De kosten van een VOG mogen worden doorberekend aan de opdrachtgever.
22	Het niet kunnen overleggen van een geldig en daarmee recent VOG leidt in beginsel tot beëindiging van de inzet van de uitzendkracht.
23	Voor aanvang van werkzaamheden ondertekent de uitzendkracht een integriteitsverklaring. Dit document overlegt opdrachtnemer aan opdrachtgever voordat de uitzendkracht start met zijn werkzaamheden.
24	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau en de juiste competenties zoals gevraagd door opdrachtgever. Zo nodig draagt opdrachtnemer zorg adequate (bij)scholing en training.

Inzet uitzendkracht	
25	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van uitzendkracht in rekening.
26	Opdrachtgever kan, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer, na 936 gewerkte uren (bij deeltijd naar rato) de uitzendkracht in dienst te nemen zonder dat opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd is. Bij eerdere overname van de uitzendkracht wordt een vergoeding naar rato betaald, uitgaande van een inzet van 936 uur.
27	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitzendkracht zich ziek meldt bij opdrachtgever waarbij opdrachtnemer de begeleiding verzorgt en de relevante sociale wetgeving uitvoert. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting opdrachtgever of en zo ja, op welke termijn vervanging gewenst is.
28	Bij een wijziging in de oorspronkelijke opdrachtbevestiging stelt opdrachtnemer een nieuwe opdrachtbevestiging op.
29	Indien een uitzendkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de arbeidsvoorwaarden van opdrachtgever, is dat reden voor onmiddellijke opzegging van de uitzendopdracht.
30	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever twee weken van tevoren over een fasewisseling van

	een uitzendkracht.
31	Opdrachtnemer houdt dossiers van uitzendkrachten actueel en volledig.

Arbeidsvoorwaarden uitzendkracht	
32	Opdrachtgever is een goed werkgever voor uitzendkracht.
33	De arbeidsvoorwaarden van uitzendkrachten zijn conform de ABU cao of NBBU cao.
34	Als uitgangspunt voor de beloning van de uitzendkracht wordt vanaf de eerste dag inschaling volgens de Cao Gemeenten gehanteerd. Inschaling vindt plaats door opdrachtgever.
35	Voor uitzendkrachten wordt de kortst mogelijk opzegtermijn aangehouden die binnen de relevante wettelijk bepalingen en cao-bepalingen mogelijk is.
36	De aanschaf van voorzieningen voor uitzendkracht, zoals kleding en parkeerkaarten, zijn voor rekening van opdrachtgever.
37	Opdrachtnemer conformeert zich aan de werktijden- en reiskostenregeling van opdrachtgever.

Omrekenfactoren	
38	Prijsstelling dient conform het format in bijlage 4 te zijn. De omrekenfactor is all-in, exclusief dienstreizen en BTW.
39	De omrekenfactoren liggen vast voor de looptijd van het contract, inclusief eventuele verlengingen. De omrekenfactoren kunnen worden gewijzigd als sprake is van wijzigingen in of ten gevolge van wet- en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving of enig verbindend voorschrift, in welke gevallen hiervan een gespecificeerd kostenoverzicht wordt verstrekt. Opdrachtgever dient akkoord te geven alvorens verhogingen doorgevoerd worden.
40	Onkosten worden vergoed op basis van de regeling bij opdrachtgever. De vergoeding wordt geheel doorgegeven aan de uitzendkracht zonder dat opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt. Dat betekent dat vergoedingen vrij van loonheffing en premies gedeclareerd dienen te worden. Voor zover andere vergoedingen loonheffingsplichtig of premieplichtig zijn, kunnen deze doorberekend worden aan opdrachtgever, echter zonder verdere winstopslag (marge).
41	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van uitzendkracht voortvloeiende uit de cao of wetgeving zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Facturatie	
42	Urenregistraties en andere administratievormen dienen ondersteund te worden door een klantvriendelijk digitaal systeem, zowel voor uitzendkracht als opdrachtgever. Opdrachtgever accordeert de gewerkte uren van uitzendkracht in dit systeem.
43	Opdrachtnemer factureert per teamleider en maakt op de factuur een splitsing naar uitzendkracht. Op de factuur is de samenhang en het verband zichtbaar met de urendeclaratie. De indeling van de facturen wordt na gunning vastgesteld door opdrachtgever en opdrachtnemer.
44	Facturering vindt eens per vier weken (achteraf) plaats. Voor de betaling van de facturen wordt de betalingstermijn van opdrachtgever gehanteerd.
45	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen worden zonder kosten in de factureringsmethodiek verwerkt.

Managementinformatie	
46	Opdrachtnemer signaleert en rapporteert elke maand, binnen redelijke termijn na afloop van de kalendermaand, op kostenplaatsniveau de productiecijfers. Na gunning maken opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken over de te rapporteren informatie.
47	Elk jaar, binnen twee maanden na afloop van het kalenderjaar, worden trends en beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie aan opdrachtgever gerapporteerd. Ter toelichting van de rapportage vindt een gesprek met HRM plaats.

Evaluatie	
48	Elk half jaar vindt een evaluatief overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen in ieder geval de volgende punten aan de orde: tevreidenheid interne opdrachtgevers (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in

	communicatie); • kunnen voldoen aan de vraag vanuit opdrachtgever; • evaluatie en beoordeling van contractuele afspraken; • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). Indien opdrachtgever of opdrachtnemer daartoe aanleiding ziet kan deze initiatief nemen om extra te evalueren.
--	---

Implementatie	
49	Eventuele op de ingangsdatum van de overeenkomst lopende afspraken met uitzendkrachten mogen worden afgemaakt en verlengd bij de desbetreffende leverancier. Als uitzendkracht werkzaam is voor opdrachtnemer dan gelden vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst de nieuwe voorwaarden. Ook op de ingangsdatum van de overeenkomst lopende afspraken met leveranciers worden gerespecteerd.
50	Opdrachtnemer en opdrachtgever maken na gunning afspraken over implementatie, overdracht en introductie. Er worden in ieder geval afspraken gemaakt over: - inspanning die van opdrachtgever wordt verwacht voor een succesvolle implementatie van de raamovereenkomst - plan van aanpak met een tijdpad, rollen en verantwoordelijkheden
51	Opdrachtnemer stelt na gunning een digitaal handboek samen met daarin in ieder geval de volgende informatie: - in hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst - uitgewerkt inhuurproces - naw-gegevens van de accountmanagers en overige contactpersonen van opdrachtnemer - gegevens van de vestiging(en) - loonsomfactoren - aanvullende dienstverlening Opdrachtnemer houdt het overzicht actueel.

Gegevens bij beëindiging	
52	Contractuele verplichtingen van opdrachtgever die na afloop van de raamovereenkomst voortvloeien als gevolg van reeds ingeleende uitzendkrachten worden door opdrachtgever en opdrachtnemer in acht worden genomen.
53	Aan het einde van de looptijd van de raamovereenkomst werkt opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos mee aan de eventuele overdracht van kennis en ervaring aan de volgende contractpartner van opdrachtgever.