



Bijlage 1 - Programma van Eisen

	Algemene eisen
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van de offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de inschrijving inclusief de (eventueel) door inlener hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de overeenkomst en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden (AIVW 2017) zoals weergegeven in bijlage 3 van aanbestedingsdocument inclusief de (eventueel) door inlener geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen. Uitsluitend de door gemeente Assen gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de gemeente Assen.
3.	Inschrijver verklaart zich akkoord dat een af te sluiten overeenkomst eerst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van teammanager P&O van de gemeente Assen zijn verkregen.
4.	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door inlener samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die inlener daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen op de aanbestedingswebsite ter beschikking stelt.
5.	De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/ uitsluitend in een andere taal zijn gesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materialen en documentatie. In dat geval heeft inlener het recht om van de inschrijver te verlangen dat, op straffe van uitsluiting, dat de anderstalige stukken binnen tien kalenderdagen na het daartoe verstreckende verzoek van inlener in een Nederlandse vertaling wordt toegezonden.
6.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de gemeente Assen kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.
7.	Indien één der offererende inschrijvers reeds een overeenkomst op het gebied van deze opdracht heeft gesloten met inlener, dan zal deze bestaande overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten overeenkomst met uitzondering van gesteld in aanbestedingsdocument paragraaf 1.2
8.	Inschrijver hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van inlener. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Inschrijver draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
9.	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de offerteaanvraag, programma van eisen en antwoorden in nota(s) van inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden



	Algemene eisen
	prijzen/tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door inschrijver in de aanbieding verwerkt.
10.	Inlener verlangt van inschrijver na einddatum van deze overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan inlener daartoe aan de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de overeenkomst blijft uitvoeren. Inlener zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de overeenkomst, schriftelijk aan de opdrachtnemer doen. Inschrijver zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
11.	Meer en/of minder dienstverlening kan alleen worden opgedragen door de inlener in een schriftelijke opdracht. Niet gedefinieerde dienstverlening die verband houdt met de opdracht en die kan leiden tot extra dienstverlening dient voorafgaand aan de uitvoering te worden afgestemd met inlener.
12.	Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen, (parkeer)onthefingen etc. Deze kosten dienen in de tarieven zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht
13.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de omvang van de overeenkomst als gevolg van bijvoorbeeld organisatorische wijzigingen is uit te breiden of naar beneden toe bij te stellen.
14.	Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat medewerkers van inschrijver aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en voor inschrijver nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal inschrijver terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor inlener.
15.	Inschrijver waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van inlener conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
16.	Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeel van inschrijver beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
17.	Inschrijver verklaart dat de inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Inschrijver verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de inlener uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.
18.	Inschrijver garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door inlener ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
19.	Inlener heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid Inleenkrachten of van welke dienst ook.
20.	Alle prijzen welke worden weergegeven in de inschrijving zijn exclusief BTW en zijn vast. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de inschrijving.



	Algemene eisen
21.	Inschrijver neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Inlener zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.
22.	Inschrijver is telefonisch en per mail tijdens kantoor tijden bereikbaar.

	Uren verwerking/ Bestelsysteem/ Facturering
23.	Inlener zal de opdrachten bij voorkeur, doch niet uitsluitend per e-mail kenbaar maken aan de inschrijver.
24.	Op het moment dat inlener besluit een ander proces rondom facturatie te willen, dient inschrijver hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
25.	Inschrijver dient te beschikken over een eigen urenregistratiesysteem, waarbij het actief goedkeuren van uren door leidinggevende mogelijk moet zijn en waarbij inlener daarnaast ook inzicht kan hebben in de lopende opdrachten.
26.	Inschrijver maakt voor het aanbieden van kandidaten gebruik van het door de inlener gehanteerde proces en systeem c.q. voorgestelde werkwijze.
27.	Inleenkrachten worden uitbetaald o.b.v. de gewerkte en geaccordeerde uren.
28.	Facturatie vindt per 4 weken plaats via een verzamelfactuur. Volgens de procedure zoals deze door de inlener is opgesteld. Facturen en eventuele bijlagen worden ingediend in de juiste lay-out (bij voorkeur als xml- én pdf-bestand, eventueel alleen als pdf-bestand) en worden per e-mail verzonden naar: crediteuren@assen.nl . Opdrachtnemer vermeldt het zaaknummer (wordt verstrekt door inlener) en de contactpersoon bij de NAW-gegevens in de regel "t.a.v." van de factuur.
29.	Inschrijver stuurt inlener facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van inlener (zie artikel 50 van de raamovereenkomst).

	Dienstverlening
30.	Inlener hecht waarde aan het hebben van één aanspreekpunt voor de uitzenddienstverlening. Inlener eist van inschrijver dat zij deze mogelijkheid biedt.
31.	Inlener stelt het hebben van een VOG verplicht voor elke inzet in verband met de diverse werkzaamheden die inlener vanuit haar taakstelling uitvoert. Opdrachtnemer zorgt voor de juiste aanvraag en vraagt de VOG voor de inleenkracht aan. De uitslag van de aanvraag wordt meegewogen in de geschiktheid van de kandidaat inleenkracht. De kosten van de VOG kunnen bij inlener gedeclareerd worden.
32.	Inschrijver gaat akkoord met alle kwalitatieve bepalingen zoals opgenomen in de concept raamovereenkomst, bijlage 2 bij het aanbestedingsdocument.



	Dienstverlening
33.	Inschrijver verstrekt de Gedragscode voor ambtenaren en het Mobiele Devicesbeleid aan de inleenkracht. Aan inleenkrachten voor team Burgerzaken wordt ook het agressieprotocol verstrekt.
34.	Inleenkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld in door inlener. Indien het voor de initiële invulling van de functie-eisen noodzakelijk is een opleiding te volgen zijn de kosten voor rekening van inschrijver.
35.	Inlener is gevestigd in de regio Assen en heeft verschillende vestigingen en werklocaties. Inschrijver is in staat voor elke locatie van inlener inleenkrachten te werven op de voor die vestiging lokale arbeidsmarkt.
36.	Indien inschrijver er (herhaaldelijk) binnen de overeengekomen termijnen niet in slaagt een aanvraag (spoed en/of regulier) te vervullen, dan wordt, in opdracht van inlener, een plan van aanpak verwacht.
37.	Inschrijver draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Inschrijver dient doorgaans binnen 3 werkdagen per mail minimaal twee passende CV's in per aanvraag, tenzij bij de aanvraag anders is aangegeven; 2) Inschrijver garandeert dat de aangeboden kandidaat binnen 5 werkdagen beschikbaar is voor een selectiegesprek.
38.	Uiterlijk binnen 4 uur na ontvangst van een spoedaanvraag, dient inschrijver de aanvraag te voorzien.
39.	Inschrijver draagt, ter beoordeling en op verzoek van inlener zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de inleenkracht, hierbij geldt een vervangingstermijn van 2 werkdagen.

	Migratie en Implementatie
40.	Inlener hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Inschrijver gaat akkoord met het overnemen van inleenkrachten van de huidige uitlener(s), mits de inleenkracht de overstap naar de nieuwe inschrijver wil maken. Inschrijver dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Inlener ervan verzekerd is dat de inleenkrachten blijven vallen onder de cao voor uitzendkrachten. Inschrijver dient dit proces zodanig vorm te geven dat de inleenkracht zo min mogelijk last heeft van deze "overgang" en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.
41.	De inleenkracht zal migreren naar de nieuwe uitlener zodra de huidige minimale inleentermijn van 468 uur is verstreken (parttimers naar rato). Het eerste migratiemoment wordt op een later moment in september bepaald.
42.	Inlener hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe raamovereenkomst. Inschrijver garandeert dat alle dienstverlening met betrekking tot nieuwe opdrachten binnen zes weken na definitieve gunning door een (eventuele) nieuwe uitlener wordt overgenomen.
43.	Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst, dient de inschrijver alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden en migratie van medewerkers aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke



	Migratie en Implementatie
	Inschrijver met betrekking tot de raamovereenkomst van inlener in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan inlener ter beschikking gesteld.
44.	Drie dagen na de voorlopige gunning levert de inschrijver aan wie de opdracht (voorlopig) gegund wordt een compleet en gedetailleerd implementatieplan aan. In het implementatieplan wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe opdrachtnemer wordt ingericht en waarin een planning inclusief fasering is opgenomen met belangrijkste activiteiten, doorlooptijd en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen inlener, huidige opdrachtnemer en inschrijver inclusief benodigde resources.
45.	Inschrijver stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de raamovereenkomst door inschrijver moeten worden gedaan om de implementatie tijdig uit te voeren.
46.	Kosten van inschrijver voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan inlener.

	Beloning van de Inleenkrachten
47.	De beloning van de inleenkrachten geschiedt conform de reglementen uit de ABU/NBBU CAO en inclusief de beloningsregeling/methodiek van de inlener (Inlenersbeloning).
48.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel ABU/NBBU CAO als CAO Inlener). Inlener wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd dan wel over geconsulteerd.
49.	In het kader van duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, zal inschrijver bij de selectie van kandidaten voor inlener, minimaal de woon-werkafstand meewegen, waarbij de uiteindelijke beoordeling bij de inlener ligt.

	Opzegtermijn en overnametermijn
50.	Inlener behoudt zich het recht voor een opdracht voor het ter beschikking stellen van een inleenkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: A. Bij inzet tot 2 maanden: 1 Werkdag B. Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 Werkdagen C. Bij inzet langer dan een jaar: 10 Werkdagen D. Bij overmacht* of plichtsverzuim: direct *onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in het BW 6:75
51.	Inlener wil de mogelijkheid hebben om inleenkrachten na 468 gewerkte uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.
52.	Indien een inleenkracht zijn werkzaamheden bij inlener onderbreekt voor een periode korter dan 26 weken zal dit geen effect hebben op de 468 uren telling. Bij een onderbreking van 26 weken of langer begint de 468 uren telling opnieuw.



	Opleidingen
53.	Te volgen algemene opleidingen dienen te voldoen aan de eisen die gesteld worden in de CAO voor uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor uitzendkrachten. Inschrijver verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor uitzendkrachten die inschrijver bij inlener genereert, te besteden aan opleidingen voor inlener.
54.	Op verzoek van inlener kan een inleenkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de inleenkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van inlener en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van inschrijver, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere - noodzakelijk is en inlener daar om verzoekt.

	Prijsstelling
55.	Inlener maakt gebruik van de TarievenTool voor het vaststellen van een transparant tarief.
56.	De TarievenTool inclusief de bijbehorende methodiek is leidend voor de tariefafspraken gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
57.	Inschrijver dient akkoord te gaan met de financiële bepalingen (artikel 41 tot en met 50) uit de concept raamovereenkomst.
58.	Inlener verplicht zich aan inschrijver uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door inlener geaccordeerde uren van de inleenkracht.

	Accountmanagement, Rapportages, Regulier overleg en KPI's
59.	Inschrijver benoemt één vaste medewerker (contactpersoon) die verantwoordelijk is voor periodiek overleg inzake de te leveren dienstverlening, op zowel operationeel als strategisch niveau. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig die net zo goed is ingevoerd in het dossier als de eerste contactpersoon.
60.	De accountmanager van inschrijver beschikt over een toereikende volmacht om afspraken te maken, die voor alle onder inschrijver vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
61.	Inschrijver levert kosteloos ieder kwartaal (in de eerste week van het daaropvolgende kwartaal) digitale managementinformatie aan die minimaal de volgende zaken bevat: 1. Naam van de inleenkracht 2. Functie volgens inlener functiehuis 3. Salarisschaal en trede inlener



	Accountmanagement, Rapportages, Regulier overleg en KPI's
	<p>4. Inhurende manager inlener (indien bekend)</p> <p>5. Startdatum opdracht</p> <p>6. Einddatum opdracht</p> <p>7. Bruto Uurloon van de inleenkracht</p> <p>8. Fase waarin inleenkracht werkzaam is</p> <p>9. Gefactureerde uren (normale incl. ploegendienst en/of overwerkuren)</p> <p>10. Gefactureerde tarieven (normale incl. ploegendienst en/of overwerkuren)</p> <p>11. Gefactureerde kosten</p> <p>12. Leegloopuren</p> <p>13. Omzet</p> <p>14. Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, vakantiekracht)</p> <p>15. Beoordeling van de inleenkracht (indien mogelijk)</p> <p>In de implementatieperiode stemmen inschrijver en inlener af over de definitieve gewenste invulling van de managementinformatie.</p>
62.	<p>Ten behoeve van de uitvoering van de raamovereenkomst worden op gezette tijden overleggen gehouden tussen inschrijver en inlener.</p> <p>Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij Inlener.</p>
63.	<p>Inschrijver voert voor de inleenkrachten een complete personeelsadministratie en zorgt ervoor dat inlener op eerste verzoek de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet- & regelgeving in het bezit moeten (en mogen vanuit Algemene Verordening Gegevensbescherming) zijn van inlener zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever, soort ID, ID nummer, geldigheidsdata ID en de verplichte documenten zoals benoemd in eis 1.8 en 1.9.</p>
64.	<p>Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde inleenkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Inschrijver dient de inleenkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren met een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning. Tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag.</p>
65.	<p>Inlener behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de inschrijver (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Inschrijver zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Inlener behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.</p>
66.	<p>Het is inschrijver niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij inlener.</p>
67.	<p>Na gunning, als onderdeel van de raamovereenkomst en het contractmanagement, worden in samenwerking tussen inlener en opdrachtnemer werkafspraken opgesteld zodat op operationeel en tactisch niveau adequate naleving van de raamovereenkomst kan worden geborgd.</p>
68.	<p>Voorafgaand aan voortgangsoverleggen wordt een rapportage opgeleverd met minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;• Voortgang verbetervoorstellen;



	Accountmanagement, Rapportages, Regulier overleg en KPI's
	<ul style="list-style-type: none">• Informatie met betrekking tot het proces:• Financiële informatie:• Aantal uren afgelopen periode• Spend afgelopen periode• Aantal uren Year to date• Spend Year to date
69.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat inschrijver inlener additionele kosten in rekening zal brengen.

	Social Return
70.	<p>Social return binnen arbeidsmarktregio Groningen</p> <p>De inlener Assen heeft de ambitie om bij alle inkopen/ aanbestedingen, boven de drempel van € 200.000,- social return toe te passen. Maatwerk is mogelijk. Het doel van social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social return kan ingevuld worden door middel van onder andere arbeidsplaatsen, leer- werkplekken en stageplekken.</p> <p>Social returnverplichting</p> <ul style="list-style-type: none">○ De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer.○ De opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 2% van de aanneemsom exclusief BTW inzetten voor social return.○ De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social returnverplichtingen.○ Boeteclausule: Indien het percentage van de aanneemsom wat door de opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de social returnverplichting.○ De opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de Social Return Monitor ten behoeve van de verantwoording van de social returnverplichting. Op het gebruik van de monitor is een privacy protocol van toepassing.○ De opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de social return monitor.○ Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het coördinatiepunt social return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl○ In de bijlage 9 Uitvoering Social Return (januari 2022), zoals deze bijgevoegd is bij het aanbestedingsdocument, worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.