

OFFERTEAANVRAAG

UITZENDEN

25 SEPTEMBER 2021
KENMERK 2021-HRM-001
VERSIE 0.1



AANBESTEDING
FINANCIËN, INKOOP EN JURIDISCHE ZAKEN
GEMEENTE UTRECHT
INKOOP@UTRECHT.NL

BRONVERSIE FORMAT A-104 V20210316

Inhoud

1	De opdracht	8
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	8
1.2	Buiten scope	8
1.3	Omvang van de percelen	9
1.3.1	Perceel 1 Uitzendkrachten generiek	9
1.3.2	Perceel 2 Beheerders en zwembadmedewerkers	9
1.3.3	Perceel 3 Consultatiebureau assistenten en screeners	10
1.3.4	Perceel 4 Handhavers openbare ruimte THOR	11
1.4	Nadere omschrijving per perceel	11
1.4.1	Perceel 1 Uitzendkrachten generiek	11
1.4.2	Perceel 2 Beheerders en zwembadmedewerkers	12
1.4.3	Perceel 3 Consultatiebureau assistenten en screeners	13
1.4.4	Perceel 4 Handhavers openbare ruimte THOR	14
1.5	Ontwikkelingen SER Rapport	14
1.6	Utrecht: Ruimte voor iedereen	15
1.6.1	Speerpunten Duurzaamheid	15
1.7	Social return	16
2	De aanbesteding	17
2.1	Doel van de aanbesteding	17
2.2	Aanbestedingsprocedure	17
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	17
2.4	Klachtenregeling	18
3	Uw Inschrijving	19
3.1	Informatiefase	19
3.1.1	Vragen over de opdracht	19
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	19
3.1.3	Nota van inlichtingen	19
3.2	Uw Inschrijving indienen	19
4	De beoordeling	22
4.1	Beoordelingsteam	22
4.2	Beoordelingsprocedure	22
4.2.1	Toetsen op Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	22
4.2.2	Beoordelen op Gunningscriteria	23
4.2.3	Berekenen totaalscore	24
4.2.4	Afronden oordeel	24

4.2.5	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	25
4.2.6	Twintig dagen wachttijd	25
4.3	Procedure van verificatie	26
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	26
5	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	27
5.1	Uitsluitingsgronden	27
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	27
5.2	Geschiktheidseisen	27
5.2.1	Kwaliteitsborging	27
5.2.2	Vakbekwaamheid	28
6	Programma van eisen	30
6.1	Aanbestedingseisen	30
6.2	Algemene eisen	32
6.3	Uren verwerking /Aanvraag systeem / Facturering	32
6.4	Werkgeverschap	33
6.5	Integriteit	34
6.6	De dienstverlening	36
6.7	Migratie en implementatie	38
6.8	De beloning van de Uitzendkrachten	38
6.9	Opzegtermijn en overnametermijn	39
6.10	Ontwikkelen en opleiden	39
6.11	Prijsstelling	39
6.12	Contractmanagement	40
6.13	Social return	42
6.14	Specifieke eisen ten behoeve van perceel 2	43
6.15	Specifieke eisen ten behoeve van perceel 3	45
6.16	Specifieke eisen ten behoeve van perceel 4	45
7	Gunningscriteria	47
7.1	Inleiding/ toelichting	47
7.2	Gunningscriterium Prijs	49
7.3	Gunningscriteria perceel 1	50
7.3.1	Gunningscriterium 1 Betrokkenheid werkgever	51
7.3.2	Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	51
7.3.3	Gunningscriterium 3 Waarborgen beschikbaarheid en kwaliteit brede scope perceel 1	51
7.3.4	Gunningscriterium 4 Social return	52
7.3.5	Gunningscriterium 5 Plan van aanpak KCC	53
7.3.6	Gunningscriterium 6 Plan van aanpak Burgerzaken	54
7.4	Gunningscriteria perceel 2	55
7.4.1	Gunningscriterium 1 Betrokkenheid werkgever	55
7.4.2	Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	56

7.4.3	Gunningscriterium 3 Plan van aanpak tekort aan zweminstructeurs	56
7.4.4	Gunningscriterium 4 Plan van aanpak zwembaden, MFA's en binnensport	57
7.5	Gunningscriteria perceel 3	58
7.5.1	Gunningscriterium 1 Betrokkenheid werkgever	58
7.5.2	Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	59
7.5.3	Gunningscriterium 3 Implementatie en borging continuïteit dienstverlening	59
7.5.4	Gunningscriterium 4 Borging capaciteit en kwaliteit	60
7.6	Gunningscriteria perceel 4	61
7.6.1	Gunningscriterium 1 Betrokkenheid werkgever	61
7.6.2	Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	61
7.6.3	Gunningscriterium 3 Plan van aanpak THOR	62

8	Begrippen	64
----------	------------------	-----------

Bijlagen

Bijlage 1	Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018
Bijlage 2	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 3	Uitvoeringsverklaring onderaannemer
Bijlage 4	UEA
Bijlage 5	KPI's
Bijlage 6	Implementatieplan
Bijlage 7	Bijlage checklist
Bijlage 8	Handleiding social return
Bijlage 9	Handboek Utrechts Personeel
Bijlage 10	Gemeente Utrecht Gedragscode
Bijlage 11	Gemeente Utrecht Gedragscode Infographic
Bijlage 12	Functieboek Gemeente Utrecht
Bijlage 13	Meldingsformulier nevenwerkzaamheden
Bijlage 14	Integriteits- en Geheimhoudingsverklaring Externen
Bijlage 15	Datasheet juli tot juni 2020 2021
Bijlage 16	Datasheet perceel 3
Bijlage 17	TarievenTool prijsafspraken Gemeente 2021 DEMO
Bijlage 18	TarievenTool Toelichting minimum en maximum
Bijlage 19	Prijsinvulformulier perceel 1
Bijlage 20	Prijsinvulformulier perceel 2
Bijlage 21	Prijsinvulformulier perceel 3
Bijlage 22	Prijsinvulformulier perceel 4
Bijlage 23	Opgave referenties perceel1
Bijlage 24	Opgave referenties perceel2
Bijlage 25	Opgave referenties perceel 3
Bijlage 26	Opgave referenties perceel 4

Perceel 1 - Functieprofiel Baliemedewerker

Perceel 1 - Functieprofiel Junior medewerker BZ

Perceel 1 - Functieprofiel Senior medewerker Burgerzaken

Perceel 1 - Functieprofiel Adresonderzoeker BZ

Perceel 1 - Functieprofiel Klantadviseur KCC

Perceel 1 - Functieprofiel Publieksdienstverlener D

Perceel 1 - Functieprofiel Publieksdienstverleners

Perceel 1 - Functieprofiel Publieksdienstverlener E

Perceel 1 - Functieprofiel Senior Adresonderzoeker

Perceel 2 - Functieprofiel externe medewerker locatiebeheerder MFA

Perceel 2 - Functieprofiel Receptie medewerker

Perceel 2 - Functieprofiel Toezichthouder

Perceel 2 - Functieprofiel Zweminstructeur

Perceel 3 - Functieprofiel consultatiebureau assistent

Perceel 3 - Functieprofiel Neonatale Screener

Perceel 3 - Functieprofiel paramedisch assistent Flexpool medisch personeel Jeugdgezondheidszorg

Perceel 4 - Functieprofiel BOA toezichthouder

Perceel 4 - Functieprofiel Parkeercontroleur- handhaver
Perceel 4 - Functieprofiel Senior toezichthouder

1 De opdracht

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

Gemeente Utrecht (hierna: de Gemeente) wenst vier raamovereenkomsten te sluiten voor de inzet van Uitzendkrachten. De Gemeente huurt met regelmaat Uitzendkrachten in voor diverse soorten werkzaamheden. In de nieuw af te sluiten raamovereenkomsten gaat het om Uitzendkrachten voor functies binnen de Gemeente met salarisschalen 1 tot en met 9.

Het uitgangspunt voor de inzet van capaciteit bij de Gemeente is dat regulier en structureel werk wordt uitgevoerd door eigen medewerkers. Bij vacatures wordt hiervoor dan ook zoveel mogelijk gezocht naar geschikte Kandidaten die in dienst zijn of komen van de Gemeente. Er zijn echter situaties waarbij gekozen wordt voor het inhuren van Uitzendkrachten. Dit is het geval bij:

- Piekbelasting;
- Wegwerken achterstanden;
- Opvangen verzuim/verlof;
- Lastig in te vullen functies vanwege arbeidsmarkt gerelateerde redenen;
- Specifieke expertise;
- Tijdelijk geld/projecten.

Het inhuurbeleid van de Gemeente gaat daarbij uit van de tijdelijkheid van inhuur met een maximale inhuurtermijn van twee jaar.

Voor elk van de volgende vier percelen wordt een Raamovereenkomst met één winnende Inschrijver gesloten:

1. Uitzendkrachten generiek;
2. Beheerders en zwembadmedewerkers;
3. Consultatiebureau-assistenten en screeners;
4. Handhavers openbare ruimte THOR.

1.2 Buiten scope

Bij deze opdracht behoren de volgende inhuuropdrachten niet bij de omvang van deze aanbesteding, omdat hier reeds separate (raam)overeenkomsten voor zijn gesloten:

- Belader, chauffeur, medewerker afvalscheidingsstation, algemeen medewerker (straatveger etc.);
- Inhuur personeel geografische dataverwerking;
- Detachering civieltechnisch personeel;
- Inhuur graafmachinisten;
- Inhuur archeologisch personeel;
- Inhuur werk- en participatiecoaches;

- Inhuur werk- en inkomen handhavers.

Daarnaast wordt voor de functies met salarisschaal 10 en hoger, gebruik gemaakt van het Marktplaats Inhuur Utrecht.

1.3 Omvang van de percelen

1.3.1 Perceel 1 Uitzendkrachten generiek

Verwachte omvang van de Raamovereenkomst

De Gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, voor perceel 1 een afname met een geschatte waarde van € 12.000.000,- exclusief BTW. De inzet van Uitzendkrachten kan fluctueren door allerlei factoren, waaronder invloeden van wet- en regelgeving, onvoorziene projecten of externe omstandigheden zoals bijvoorbeeld Corona. Hierdoor kan de afname anders uitvallen dan voorzien.

Jaartal	Terugblik uitgaven			Raming		
	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Hoeveelheden in uren	98.223	135.651	98.980	120.000	120.000	120.000
Financieel	€ 2.279.354	€ 3.297.000	€ 2.678.857	€3.000.000	€3.000.000	€3.000.000

Begrenzing van de Raamovereenkomst

De Gemeente neemt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor perceel 1 'Uitzendkrachten generiek' voor maximaal € 18.000.000 aan inhuur van Uitzendkrachten af. Zodra het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

Ter voorkoming van misverstanden: u kunt aan dit maximumbedrag in de toekomst geen rechten ontlenen. Het noemen van dit maximumbedrag heeft enkel als doel om conform de jurisprudentie vooraf transparant een afnamebegrenzing bekend te maken. Bovendien rust op de Gemeente geen afnameverplichting.

1.3.2 Perceel 2 Beheerders en zwembadmedewerkers

Verwachte omvang van de Raamovereenkomst

De Gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de Raamovereenkomst, inclusief verlengingen, voor perceel 2 een afname met een geschatte waarde van € 2.200.000 exclusief BTW. De inzet van Uitzendkrachten kan fluctueren door allerlei factoren, waaronder invloeden van wet- en regelgeving, onvoorziene projecten of externe omstandigheden zoals bijvoorbeeld Corona. Hierdoor kan de afname anders uitvallen dan voorzien planning en/of geld.

	Terugblik			Raming		
Jaartal	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Beheerders hoeveelheden uren / aantal Uitzendkrachten		21.184 uur	10.543 uur	25-30	25-30	25-30
Zwembadmdw aantal Uitzendkrachten		28	23	25-30	25-30	25-30
Financieel	€114.049	€ 951.042	€ 560.787	€850.000	€820.000	€790.000

Opmerkingen bij de tabel:

- De cijfers van beheerders van 2018 zijn voor dit perceel niet bekend, van zwembadmedewerkers wel (dit deel viel eerst onder een andere overeenkomst);
- Er is een terugloop in de afname verwacht van de beheerders. Dit is een gevolg van verwachte afbouw van het beheer van MFA.

Begrenzing van de Raamovereenkomst

De Gemeente neemt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor perceel 2 'Beheerders en zwembadmedewerkers' voor maximaal € 4.000.000 aan inhuur van Uitzendkrachten af. Zodra het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

Ter voorkoming van misverstanden: u kunt aan dit maximumbedrag in de toekomst geen rechten ontleen. Het noemen van dit maximumbedrag heeft enkel als doel om conform de jurisprudentie vooraf transparant een afnamebegrenzing bekend te maken. Bovendien rust op de Gemeente geen afnameverplichting.

1.3.3 Perceel 3 Consultatiebureau assistenten en screeners

Verwachte omvang van de Raamovereenkomst

De Gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de Raamovereenkomst voor perceel 3, inclusief verlengingen, een afname met een geschatte waarde van € 1.000.000 exclusief BTW. De inzet van Uitzendkrachten kan fluctueren door allerlei factoren, waaronder invloeden van wet- en regelgeving, onvoorziene projecten of externe omstandigheden zoals bijvoorbeeld Corona. Hierdoor kan de afname anders uitvallen dan voorzien.

	Terugblik			Raming		
Jaartal	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Aantal Uitzendkrachten	13	13	13	13	13	13
Financieel	€252.000	€249.000	€213.000	€225.000	€225.000	€225.000

Begrenzing van de Raamovereenkomst

De Gemeente neemt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor perceel 3 'Consultatiebureau assistenten en screeners' voor maximaal € 1.500.000 aan inhuur van Uitzendkrachten af. Zodra het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

Ter voorkoming van misverstanden: u kunt aan dit maximumbedrag in de toekomst geen rechten ontleen. Het noemen van dit maximumbedrag heeft enkel als doel om conform de jurisprudentie vooraf

transparant een afnamebegrenzing bekend te maken. Bovendien rust op de Gemeente geen afnameverplichting.

1.3.4 Perceel 4 Handhavers openbare ruimte THOR

Verwachte omvang van de Raamovereenkomst

De Gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de Raamovereenkomst voor perceel 4, inclusief verlengingen, een afname met een geschatte waarde van €5.000.000 exclusief BTW. De inzet van Uitzendkrachten kan fluctueren door allerlei factoren, waaronder invloeden van wet- en regelgeving, onvoorziene projecten of externe omstandigheden zoals bijvoorbeeld Corona. Hierdoor kan de afname anders uitvallen dan voorzien.

	Terugblik			Raming		
Jaartal	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Aantal	12	12	12	20	20	20
Uitzendkrachten						
Financieel	€720.000	€720.000	€720.000	€1.200.000	€1.200.000	€1.200.000

Opmerking bij de tabel:

- De raming in hoeveelheden en financieel is een gemiddelde, het is afhankelijk van ontwikkelingen corona en eventueel uitbreiding betaald parkeergebied.

Begrenzing van de Raamovereenkomst

De Gemeente neemt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor perceel 4 'Handhaving openbare ruimte THOR' voor maximaal € 8.000.000 aan inhuur van Uitzendkrachten af. Zodra het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

Ter voorkoming van misverstanden: u kunt aan dit maximumbedrag in de toekomst geen rechten ontleen. Het noemen van dit maximumbedrag heeft enkel als doel om conform de jurisprudentie vooraf transparant een afnamebegrenzing bekend te maken. Bovendien rust op de Gemeente geen afnameverplichting.

1.4 Nadere omschrijving per perceel

1.4.1 Perceel 1 Uitzendkrachten generiek

De Gemeente telt ruim 350.000 inwoners en behoort tot de vier grootste gemeentes van Nederland. Er werken zo'n 4.500 personeelsleden verdeeld over verschillende locaties in de stad. Binnen het generieke perceel vallen alle functies in de functieschalen 1 tot en met 9, met uitzondering van de specifieke functies van de overige drie percelen en overige contracten die niet in scope zijn (zie paragraaf 1.1). Binnen perceel 1 worden bij Burgerzaken en het Klant Contact Centrum (KCC) veel Uitzendkrachten ingezet, vandaar dat zij expliciet genoemd worden.

Bij het KCC start er vier keer per jaar standaard een groep van acht Uitzendkrachten. Dit wordt ongeveer vier tot zes weken van tevoren bekendgemaakt bij de Opdrachtnemer.

De door de Gemeente veel gevraagde functies zijn onder andere, maar niet uitsluitend:

- Medewerker Burgerzaken (balie – eerste contact in afhandelen klantverzoeken. Van rijbewijs tot reisdocumenten, uittreksels en aktes, verhuizingen, eerste inschrijvingen, RNI, huwelijkszaken, BS en BRP);
- Medewerker Burgerzaken (backoffice – inhoudelijke behandeling vraagstukken, BS en BRP specialisten);
- Klant adviseurs telefonie;
- Management ondersteuners;
- Administratief medewerker;
- Secretarieel medewerker;
- Project assistent;
- Medewerker Wijkbureau;
- Medewerker ICT;
- Teamchef;
- Medewerker telefonie;
- Logopedist;
- Planner/traffic medewerker.

Binnen dit perceel heeft de Opdrachtnemer te maken met een veelvoud aan contactpersonen binnen de Gemeente.

1.4.2 Perceel 2 Beheerders en zwembadmedewerkers

De bedrijfsonderdelen Binnensport (14 sporthallen) MFA/Welzijn (4 MFA locaties) en Zwembaden (4 locaties) vallen onder Vastgoedexploitatie van Stadsbedrijven. Zij zorgt o.a. voor het beheer en de schoonmaak van deze accommodaties. In een MFA zijn meerdere gebruikers gehuisvest. De Gemeente verzorgt op een aantal van deze MFA's de facilitaire dienstverlening, gericht op het goed functioneren van het gebouw. Daarnaast beheert de Gemeente de Utrechtse zwembaden, waar ook inzet van Uitzendkrachten benodigd is.

Voor dit perceel is de Gemeente op zoek naar gekwalificeerd personeel voor het invullen van de Diensten die openstaan, voornamelijk in de weekenden en avonden en op het moment dat er geen vaste medewerkers beschikbaar zijn. Elke week geeft het desbetreffende bedrijfsonderdeel aan welke Diensten er openstaan en opgevuld dient te worden door het uitzendbureau.

De werkzaamheden betreffen hoofdzakelijk die van (locatie)beheerder. De medewerker voert toezichthoudende taken uit en schoonmaakwerkzaamheden. De medewerker wordt ingezet, al dan niet zonder direct toezicht van de Gemeente. Hoewel de inzet van Uitzendkrachten gericht is op fluctuaties (piek, ziekte, seizoen) vraagt de Gemeente van de Opdrachtnemer te zorgen voor een goede pool, waarmee langdurig gewerkt/vaste gezichten wordt en de invulling van alle Diensten gegarandeerd is.

Het gaat om specifieke functies voor dit perceel, zoals onder andere:

- (Locatie)beheerder Binnenaccommodaties;
- Locatiebeheerder facilitair Multi Functionele Accommodaties (MFA) en Welzijn;
- Zweminstructeur;

- Receptiemedewerker;
- Toezichthouder zwembad.

De functieprofielen van bovengenoemde functies zijn als bijlagen toegevoegd.

1.4.3 Perceel 3 Consultatiebureau assistenten en screeners

De Gemeente is verantwoordelijk voor de jeugdgezondheidszorg van alle kinderen in de stad in de leeftijd van 0 tot 18 jaar. Deze zorg wordt uitgevoerd door het organisatieonderdeel Volksgezondheid van de Gemeente. Op acht verschillende locaties (consultatiebureaus) in de stad Utrecht zorgen artsen, verpleegkundigen, doktersassistenten 4-18, consultatiebureau assistenten, screeners, logopedisten en toeleiders voor de jeugdgezondheidszorg van al deze kinderen. Volksgezondheid werkt met twee categorieën: de leeftijdscategorieën 0-4 en 4-18.

De zorg van de kinderen begint bij de screeners. De screeners moeten uiterlijk op de 7^{de} dag (wettelijk vastgesteld) na de geboorte op huisbezoek om de hiepprik en de neonatale gehoorscreening af te nemen. Eventuele afwijkingen bij de nieuwgeborene kunnen hiermee zo vroeg worden ontdekt.

In de leeftijdsgroep 0-4 komen ouders met hun kinderen frequent op 1 van de 8 locaties. Dagelijks vinden er op die locaties spreekuren en inentingen plaats door artsen en verpleegkundigen volgens het Rijksvaccinatieprogramma. De consultatiebureau assistenten spelen tijdens de spreekuren een belangrijke rol. Zij zijn het gezicht en eerste aanspreekpunt voor de ouders die op het spreekuur komen en zorgen ervoor dat de kinderen tijdig worden gemeten en gewogen. De data van de metingen verwerken de consultatiebureau assistenten in het digitale dossier van het kind.

De doktersassistenten 4-18 verzorgen de screenings voor de kinderen in het basisonderwijs. Aan de hand van deze screenings wordt bepaald of een kind een vervolgafspraak bij een arts of een verpleegkundige nodig heeft. Daarnaast worden zij ook tijdens de vaccinatie spreekuren voor de leeftijdsgroep 4-18 die opgesteld zijn in het Rijksvaccinatieprogramma van het RIVM ingezet.

Screeners, consultatiebureau assistenten en doktersassistenten 4-18 spelen een cruciale rol in ons zorgproces. Dit werk is essentieel voor de kinderen in de stad Utrecht en gaat altijd door. Het is daarom van belang dat de Gemeente dagelijks, als gevolg van uitval of verlof, Uitzendkrachten van de Opdrachtnemer kunnen inzetten. Met name bij een ziekmelding in de ochtend is het belangrijk dat de Opdrachtnemer per direct een ingewerkte vervanger stuurt, zodat de zorg bij aanvang van het spreekuur geborgd is. Gezien de specifieke dienstverlening op de locatie geldt er een inwerktraject van 3 tot 4 weken. De Opdrachtnemer heeft een vaste pool beschikbaar voor de Gemeente met ingewerkte medewerkers, zodat de continuïteit van de dienstverlening geborgd is.

Het gaat om specifieke functies voor dit perceel, zoals onder andere:

- Consultatiebureau assistenten 0-4 jaar;
- (Para)medische assistenten 4-18 jaar;
- Screeners.

De functieprofielen van bovengenoemde functies zijn als bijlagen toegevoegd.

1.4.4 Perceel 4 Handhavers openbare ruimte THOR

Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) is één van de drie afdelingen van het organisatieonderdeel Veiligheid Toezicht en Handhaving. Binnen de afdeling werken inclusief inhuur ongeveer 200 medewerkers. De medewerkers zijn ingedeeld in een gebiedsteam of in het Stedelijke team. Binnen de teams zijn medewerkers met verschillende functieniveaus geplaatst, waar de taken en de bevoegdheden zijn verdeeld. De BOA-functie betreft een uitvoerende medewerker, met een bevoegdheid om bestuursrechtelijk en strafrechtelijk te handhaven. Er wordt ook ingehuurd op Senior Toezichthouder niveau, deze hebben allen de bevoegdheid om bestuursrechtelijk te handhaven of op fiscale handhaving.

Het gaat om specifieke functies voor dit perceel, zoals:

- BOA;
- Senior toezichthouder;
- Fiscaal controleur.

De functieprofielen van bovengenoemde functies zijn als bijlagen toegevoegd.

1.5 Ontwikkelingen SER Rapport

Meer gelijkheid tussen vast en flex

Op 2 juni 2021 heeft de Sociaal-Economische Raad (SER) haar ontwerpadvies voor het sociaal-economische beleid op de middellange termijn 2021-2025 gepresenteerd. In dit advies stelt de SER o.a. dat structureel werk in principe georganiseerd moet worden op basis van arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd en geeft hierbij adviezen hoe andere contractvormen - zoals uitzendwerk - beter gereguleerd kunnen worden. Met als doel om bij deze tijdelijke contractvormen meer werk- en inkomenszekerheid te laten ontstaan en concurrentie op arbeidsvoorwaarden te voorkomen. De SER geeft aan veel waarde te hechten aan de bijdrage die uitzendwerk levert aan het bijeenbrengen van vraag en aanbod en aan het (weer) aan de slag helpen van mensen. De beoogde raamovereenkomst past dan ook prima bij deze adviezen omdat het hier gaat over tijdelijke werkzaamheden waar - vanuit gewenste flexibiliteit – tijdelijke arbeidskrachten voor gezocht worden.

Meer zekerheid, minder flex en levenslang ontwikkelen is ook voor Uitzendkrachten belangrijk. Dit doet de Gemeente door een limiet te stellen van maximaal 10% flexibele inhuur in de functies t/m schaal 9 (dit gaat per 2022 formeel in). Een Uitzendkracht kan doorstromen naar een functie in dienst van de Gemeente. Hij heeft toegang tot de (interne) vacatures binnen de organisatie. De Uitzendkracht die langer dan 6 maanden voor de Gemeente heeft gewerkt heeft bovendien de status van interne Kandidaat. Bij de selectie van Kandidaten heeft een interne Kandidaat voorrang op een externe Kandidaat.

1.6 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de Gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.
- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

1.6.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de Gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De Gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De Gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de Gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De Gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de Gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- De Gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de Gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De Gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De Gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de Gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De Gemeente stuurt in haar rol als Opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor de Inschrijver dat de Gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.7 Social return

De Gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de Gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan €100.000,00,- vraagt de Gemeente aan Opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die Opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en Diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de Opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De Gemeente wil de vier Raamovereenkomsten gunnen aan vier Opdrachtnemers, waarvan één Opdrachtnemer voor perceel 1, één Opdrachtnemer voor perceel 2, één Opdrachtnemer voor perceel 3 en één Opdrachtnemer voor perceel 4.

De Gemeente gunt de Raamovereenkomsten aan de Opdrachtnemers met de economisch meest voordelige Inschrijvingen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. U mag op alle percelen inschrijven. Het is mogelijk dat één partij gecontracteerd wordt voor meerdere of alle percelen.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de Gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De dienstverlening is verdeeld over vier percelen om de kansen voor het midden- en kleinbedrijf te vergroten en om de meest geschikte dienstverlener voor de specifieke dienstverlening van het perceel te contracteren.

De Gemeente is voornemens 1 april 2022 als ingangsdatum voor de Raamovereenkomsten te hanteren.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw Inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de Gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De Gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de Gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De Gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schaden die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.

- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de Gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De Gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, Onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één Inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de Gemeente alle Inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige Inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een Inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De Gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de Gemeente alle Inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige Inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw Inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de Inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige Gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De Gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw Inschrijving

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een Inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De Gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen Inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw Inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de Inschrijvingen stelt de Gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? We verzoeken u dit zo spoedig mogelijk aan ons te melden via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

3.2 Uw Inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw Inschrijving moet uploaden, staan bij de Aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de Gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De Gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw Inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier

gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de Gemeente uw Inschrijving beschouwt als een ongeldige inschrijving.

Dien uw Inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen.

De Gemeente accepteert alleen Inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten (zie tevens bijlage Checklist voor het overzicht):

Alle percelen:

- Het ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Opgave referentieprojecten
- Implementatieplan

Perceel 1:

- Uitwerking gunningscriterium 1
- Uitwerking gunningscriterium 2
- Uitwerking gunningscriterium 3
- Uitwerking gunningscriterium 4: percentage social return én plan van aanpak
- Uitwerking gunningscriterium 5a
- Uitwerking gunningscriterium 5b
- Uitwerking gunningscriterium 6a
- Uitwerking gunningscriterium 6b
- Perceel 1 Prijsinvulblad TarievenTool

Perceel 2:

- Uitwerking gunningscriterium 1
- Uitwerking gunningscriterium 2
- Uitwerking gunningscriterium 3
- Uitwerking gunningscriterium 4a
- Uitwerking gunningscriterium 4b
- Uitwerking gunningscriterium 4c
- Perceel 2 Prijsinvulblad TarievenTool

Perceel 3:

- Uitwerking gunningscriterium 1
- Uitwerking gunningscriterium 2
- Uitwerking gunningscriterium 3
- Uitwerking gunningscriterium 4a
- Uitwerking gunningscriterium 4b
- Perceel 3 Prijsinvulblad TarievenTool

Perceel 4:

- Uitwerking gunningscriterium 1
- Uitwerking gunningscriterium 2
- Uitwerking gunningscriterium 3a
- Uitwerking gunningscriterium 3b
- Uitwerking gunningscriterium 3c
- Perceel 4 Prijsinvulblad TarievenTool

En, indien van toepassing (zie hoofdstuk 5):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer
- Het ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument van alle combinanten (samenwerkingspartners) en/of benodigde onderaannemers

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen downloadt de Gemeente de Inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De Gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de Inschrijvingen beoordeelt op de Gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 inhoudelijk deskundigen met expertise op het gebied van inhuur en/of de betreffende expertise binnen het perceel. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

4.2.1 Toetsen op Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde Geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele Onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan wijst de Gemeente uw Inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De Gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de Gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de Gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De Wet Bibob beoogt onder meer te voorkomen dat door aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet Bibob, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde “criminele” activiteiten faciliteert.

Om een integriteitsbeoordeling te kunnen doen, is de gemeente via het Bibob-vragenformulier bevoegd extra inlichtingen op te vragen. Van deze bevoegdheid wordt gebruik gemaakt ingeval er ten aanzien van de inschrijver, of een door de inschrijver in te schakelen onderaannemer, sprake is van één of meerdere risico-indicatoren. Op verzoek van de gemeente dient inschrijver, dan wel de betreffende onderaannemer, dit Bibob-vragenformulier in te vullen en de gevraagde gegevens voor gunning van de opdracht te overleggen. Bij het niet, niet juist of niet tijdig invullen van dit vragenformulier en/of het niet, niet juist of niet tijdig aanleveren van de gevraagde gegevens, kan inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure zonder vergoeding van kosten.

De gemeente kan naar aanleiding van het door een inschrijver ingediende Bibob-vragenformulier het Landelijk Bureau Bibob om advies vragen. Het (niet- bindende) advies dat het landelijk Bureau BIBOB op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft een aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om een overheidsopdracht wel of niet aan een inschrijver te gunnen danwel een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden, danwel wel of niet toestemming te verlenen dat een bepaalde 'onderaannemer' zal worden ingeschakeld. De gemeente behoudt zich dan ook uitdrukkelijk deze rechten voor.

Indien toepassing van de Wet Bibob de aanbestedende dienst aanleiding geeft om advies in te winnen bij het Bureau Bibob, wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met een periode van maximaal 12 weken.

U bent als inschrijver verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw inschrijving af als ongeldige inschrijving.

De aanbestedende dienst zal op verzoek nadere informatie omtrent de toepassing van de Wet BIBOB verschaffen.

4.2.2 Beoordelen op Gunningscriteria

De Gemeente beoordeelt uw Inschrijving op basis van de Gunningscriteria zoals beschreven in deze Offerteaanvraag. De Gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief. Uw Inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode. De Inschrijvingen worden absoluut beoordeeld.

Absolute beoordeling van kwalitatieve Gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwalitatief als de Gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een plan van aanpak. Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de Inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

De beoordeling gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke Inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopige score (kwalificatie) toe op basis van de scoretabel die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.

2. In een gezamenlijke beoordelingssessie worden de voorlopige scores en de motiveringen van de beoordelaars besproken. Vervolgens wordt in consensus de definitieve score per inschrijving vastgesteld.

Absolute beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwantitatief als de Gemeente vraagt naar kwantificeerbare gegevens. In deze aanbesteding betreft dit voor alle percelen het gunningscriterium 'Prijs'. Voor perceel 1 Uitzendkrachten generiek, betreft dit tevens gunningcriterium 4 'Social return', waarvan de scoretabel bij het betreffende gunningcriterium in paragraaf 7.3.3 staat vermeld.

Gunningcriterium Prijs

Ter berekening van uw score op prijs, heeft de Gemeente een minimaal Uurtarief en een maximaal Uurtarief bepaald op basis van de TarievenTool. Uw inschrijfprijs wordt bepaald door uw variabelen, reserveringen, transitievergoeding en bureaumarges door te rekenen in de TarievenTool. Door middel van de volgende formule wordt aan uw inschrijfprijs een score toegekend:

Uw score: maximale aantal punten $\div$ ((Uw Uurtarief $\div$ minimale Uurtarief) / (maximale Uurtarief $\div$ minimale Uurtarief) * maximale aantal punten).

Een nadere uitleg treft u ook bij de Gunningcriteria in paragraaf 7.2 Gunningcriterium Prijs.

4.2.3 Berekenen totaalscore

Na de beoordeling bepaalt de Gemeente de totaalscore. Het aantal punten dat het beoordelingsteam per gunningscriterium heeft toegekend, wordt omgerekend in een score. Deze score komt tot stand door het toegekende aantal punten te vermenigvuldigen met de weegfactor van het gunningscriterium.

Nadat de cijfers zijn toegekend en omgerekend naar een puntenscore wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding bepaald. Door de scores van alle Gunningcriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De Inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

4.2.4 Afronden oordeel

Perceel 1

Van Inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 3 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 3 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de Inschrijving, waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 1 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen. De gelijk geëindigde Opdrachtnemers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

Perceel 2

Van Inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 4 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 4 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de Inschrijving, waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 1 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen. De gelijk geëindigde Opdrachtnemers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

Perceel 3

Van Inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 4 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 4 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de Inschrijving, waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 3 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 3 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen. De gelijk geëindigde Opdrachtnemers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

Perceel 4

Van Inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 3 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 3 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de Inschrijving, waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 1 van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen. De gelijk geëindigde Opdrachtnemers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

4.2.5 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De Gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de Opdrachtnemer met de economisch meest voordelige Inschrijving kan de Gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de Gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

4.2.6 Twintig dagen wachttijd

De Opdrachtnemers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de Gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de

verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen Opdrachtnemers niet meer in rechte opkomen tegen de Gunningsbeslissing.

4.3 Procedure van verificatie

De Gemeente nodigt de Opdrachtnemer die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als Opdrachtnemer het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De Gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de Gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw Inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de Inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de Gemeente de betreffende Inschrijving alsnog af. De Gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde Inschrijver. Als uit de verificatie met de als tweede geëindigde Inschrijver ook blijkt dat deze ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de Gemeente de betreffende Inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als derde geëindigde Inschrijver.

4.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De Raamovereenkomst kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de Raamovereenkomst wordt de Raamovereenkomst definitief gegund.

5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw Inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA) in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde Geschiktheidseisen en selectiecriteria.

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' (Bijlage Uitvoeringsverklaring onderaannemer) in bij uw Inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende UEA.

Let op: zorg dat u alle bovengenoemde documenten volledig en juist ingevuld indient, om te voorkomen dat uw Inschrijving mogelijk ongeldig moet worden verklaard.

De Gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden een Uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de Opdrachtnemer(s) aan wie de Raamovereenkomst(en) is/zijn gegund.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de Geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de winnende Opdrachtnemer(s). In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend UEA.

5.2.1 Kwaliteitsborging

Lid ABU of NBBU

Door het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij lid is van de ABU of NBBU en daarbij de CAO voor Uitzendkrachten hanteert.

Registratie WAADI-register

Door het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij is opgenomen/zich heeft geregistreerd in het WAADI-register met daarbij één van de verplichte SBI-codes.

NEN 4400-1/ NEN 4400-2

Door het ondertekenen van de UEA verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA), of kan middels een accountantsverklaring aantonen dat:

- 1 Alle aan loonbelasting onderworpen loonbestanddelen juist, tijdig en volledig zijn verantwoord in de loonadministratie en dat de verschuldigde loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst en
- 2 De verschuldigde omzet-, loonbelasting en sociale premies tijdig, juist en volledig zijn afgedragen aan de Belastingdienst.

De accountantsverklaring dient de Inschrijver te laten opstellen en waarmerken door een registeraccountant of een bevoegd accountant- administratieconsulent (artikel 2:393 lid 1 BW) of een gelijkwaardige persoon of instantie.

5.2.2 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Aan deze in te dienen referentieopdrachten is de eis gesteld dat u deze in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar betekent dat uw referentieopdracht niet eerder is afgerond dan 23 september 2018. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw Inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Zie bijlage 'Opgave referentieopdrachten' voor het perceel waar u voor inschrijft), waaruit blijkt dat u de daarin genoemde diensten heeft uitgevoerd, eventueel in onderaanneming of in combinatie. U vermeldt bij welke Opdrachtgever u deze werkzaamheden heeft uitgevoerd met daarbij de gegevens van de contactperso(o)n(en). Het is belangrijk dat u deze contactpersonen op de hoogte stelt dat de Gemeente hen kan benaderen om uw referenties te verifiëren.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen, die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd. Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de Gemeente inzetten.

Perceel 1

Kerncompetentie perceel 1: het op inhuurbasis uitlenen van Uitzendkrachten

U beschikt over één of meerdere referentieopdrachten, die is/zijn uitgevoerd en afgerond voor een aaneengesloten periode van minimaal 12 maanden, waarbij u Uitzendkrachten heeft geleverd voor in ieder geval de volgende functies:

- Medewerker Burgerzaken
- Medewerker Klantenservice
- Administratief medewerker;
- Secretarieel medewerker;
- Project assistent;
- Medewerker ICT;

Opdrachtnemer dient voor de bovengenoemde functies een referentieopdracht aan te leveren. Dit mogen ook meerdere referentieopdrachten betreffen, er geldt een maximum van 5 referentieopdrachten. De gerealiseerde waarde van de referentieopdrachten bij elkaar opgeteld is ten minste € 1.000.000 op jaarbasis.

Perceel 2

Kerncompetentie perceel 2: Ervaring met het op inhuurbasis uitlenen van Uitzendkrachten

U beschikt over één of meerder referentieopdrachten die is/zijn uitgevoerd voor een aaneengesloten periode van minimaal 12 maanden, waarbij u minstens 30 Uitzendkrachten heeft geleverd, zoals omschreven in de bijgevoegde functieprofielen, voor in ieder geval de volgende functies (of vergelijkbaar) en in minimaal de volgende aantallen:

- 15 (Locatie)beheerders Binnenaccommodaties en/of Locatiebeheerders facilitair;
- 1 Zweminstructeur;
- 4 Receptiemedewerkers;
- 10 Toezichthouders zwembad.

Perceel 3

Kerncompetentie perceel 3: Ervaring met het uitlenen van een screener op inhuurbasis

U beschikt over één referentieproject, waaruit blijkt dat u voor een aaneengesloten periode van minimaal 3 maanden minstens één screener, zoals omschreven in bijgevoegd functieprofiel, op inhuurbasis heeft geleverd aan één of meerdere gemeente(n) of overheids- dan wel particuliere zorgorganisaties.

Kerncompetentie perceel 3: Ervaring met het uitlenen van consultatiebureau assistenten op inhuurbasis

U beschikt over één of meerdere uitgevoerde referentieprojecten, waaruit blijkt dat u voor een aaneengesloten periode van minimaal 3 maanden minstens 5 consultatiebureau assistenten, zoals omschreven in de bijgevoegde functieprofielen, op inhuurbasis heeft geleverd aan één of meerdere gemeente(n) of overheids- dan wel particuliere zorgorganisaties.

Perceel 4

Kerncompetentie perceel 4: Ervaring met het op inhuurbasis leveren van handhavers

U beschikt over één of meerdere referentieopdrachten, die is/zijn uitgevoerd en afgerond voor een aaneengesloten periode van 12 maanden, waarbij u voor een aaneengesloten periode van minimaal 3 maanden minstens 10 handhavers, zoals omschreven in de bijgevoegde functieprofielen, op inhuurbasis heeft geleverd aan één of meerdere gemeente(n) of overheids- dan wel particuliere organisaties.

6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw Inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

6.1 Aanbestedingseisen

- Eis 1.** Opdrachtnemer stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Aanbestedingsdocumenten waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door de Gemeente hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
- Eis 2.** Opdrachtnemer verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de concept Raamovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door de Gemeente geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen. Uitsluitend de door de Gemeente gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden uit de Aanbestedingsdocumenten van de Gemeente.
- Eis 3.** Opdrachtnemer verklaart zich akkoord dat een af te sluiten Raamovereenkomst eerst tot stand komt, wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van Burgemeester en wethouders van de Gemeente zijn verkregen.
- Eis 4.** Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door de Gemeente samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Opdrachtnemer moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Opdrachtnemer dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die de Gemeente daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen op de Aanbestedingswebsite ter beschikking stelt.
- Eis 5.** 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 prijzen/tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Opdrachtnemer in de aanbieding verwerkt.
- Eis 6.** Opdrachtnemer 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.
- Eis 7.** Meer en/of minder dienstverlening kan alleen worden opgedragen door de Gemeente 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 de Gemeente.

- Eis 8.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de omvang van de Raamovereenkomst als gevolg van bijvoorbeeld organisatorische wijzigingen is uit te breiden of naar beneden toe bij te stellen, mits dit aanbestedingsrechtelijk is toegestaan. De raming zoals omschreven in hoofdstuk 1 is door de Gemeente zo zorgvuldig mogelijk gedaan, maar biedt geen garantie tot omzet en/of een bepaalde afnameverplichting.
- Eis 9.** Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat medewerkers van Opdrachtnemer aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en voor Opdrachtnemer nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Opdrachtnemer terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor de Gemeente.
- Eis 10.** Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van de Gemeente conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Eis 11.** De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
- Eis 12.** Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- Eis 13.** Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Opdrachtnemers beperken. In het bijzonder zal de Opdrachtnemer geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Gemeente uitwisselen met andere Opdrachtnemers of met derden.
- Eis 14.** Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door de Gemeente 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.
- Eis 15.** Opdrachtnemer is in het handelsregister van de KvK op de juiste wijze geregistreerd.
- Eis 16.** Opdrachtnemer is lid van de ABU of NBBU en past de cao voor Uitzendkrachten toe op zijn in te zetten Uitzendkrachten.
- Eis 17.** Opdrachtnemer dient over een geldig certificaat van Inschrijving van de Stichting Normering Arbeid te beschikken en voldoet hiermee aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400-1 of NEN 4400-2.
- Eis 18.** 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.
- Eis 19.** Als Opdrachtnemer in zijn Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan Opdrachtnemer de opdracht is gegund, gebruikt Opdrachtnemer daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de Dienstverlening op de wijze die Opdrachtnemer beschreven heeft in diens Inschrijving. Opdrachtnemer wordt als

hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de Inschrijving waarbij Opdrachtnemer een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).

- Eis 20.** Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van onderaannemer(s) van Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de Dienstverlening. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen Opdrachtnemer als hoofdaannemer factureert aan de Gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 21.** Nadat de opdracht aan Opdrachtnemer is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de Gemeente Opdrachtnemer daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 22.** De werkzaamheden door een onderaannemer worden uitgevoerd onder gelijke voorwaarden waartegen de Opdrachtnemer uiteindelijk de opdracht gegund heeft gekregen.

6.2 Algemene eisen

- Eis 23.** Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van de Gemeente. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf werkdagen schriftelijk is beantwoord met een verbetervoorstel. 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.
- Eis 24.** Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in ieder geval telefonisch en/of per mail bereikbaar is maandag tot en met vrijdag tijdens kantoortijden. Buiten deze tijden is Opdrachtnemer bereikbaar voor calamiteiten.
- Eis 25.** Opdrachtnemer realiseert zich dat de Gemeente ook als overheid optreedt. Opdrachtnemer aanvaardt deze bijzondere positie van de Gemeente als overheid. De Gemeente behoudt bij nakoming van de Raamovereenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 26.** Binnen de Raamovereenkomsten wordt een Nadere overeenkomst gesloten per aanvraag conform artikel 4 van de (concept-)Raamovereenkomst. De format hiervoor wordt door de Gemeente bepaald en afgestemd met de Inschrijver tijdens het verificatiegesprek.

6.3 Uren verwerking /Aanvraag systeem / Facturering

- Eis 27.** De Gemeente doet de Aanvraag bij voorkeur, doch niet uitsluitend via het aanvraagstelsel van de Opdrachtnemer. Bij spoed of calamiteiten kan dit ook telefonisch of per e-mail gedaan worden, waarna het achteraf door Opdrachtnemer in het stelsel wordt geplaatst.
- Eis 28.** Op het moment dat de Gemeente besluit een ander proces rondom facturatie te willen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en in te spannen voor een soepele ingebruikname.

- Eis 29.** Opdrachtnemer dient te beschikken over een eigen urenregistratie systeem, waarbij het actief goedkeuren van uren door leidinggevende mogelijk is. Daarnaast dienen alle mogelijke uursoorten conform de cao van de Gemeente in het urenregistratie systeem beschikbaar te zijn.
- Eis 30.** Opdrachtnemer maakt voor het aanbieden van Kandidaten gebruik van het door de Opdrachtgever gehanteerde proces c.q. voorgestelde werkwijze.
- Eis 31.** Facturatie vindt plaats en Uitzendkrachten worden uitbetaald o.b.v. de gewerkte en de door de leidinggevende geaccordeerde urendeclaraties.
- Eis 32.** Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie aan de Uitzendkracht over een correcte en tijdige invulling van de digitale wekelijkse urendeclaraties en het akkoord van de Gemeente op het aantal gedeclareerde uren.
- Eis 33.** Facturatie vindt achteraf per 4 weken plaats. Conform de procedure zoals deze door de Gemeente is opgesteld. Facturen worden ingediend in de juiste lay-out en worden uitsluitend per e-mail in PDF verzonden naar: factuur@utrecht.nl
- Eis 34.** Facturering gebeurt middels e-factuur. De e-factuur voldoet aan de hieraan door de Gemeente gestelde eisen. Indien e-factuur niet mogelijk is, dan is facturatie via een leesbaar pdf-formaat op een door de Gemeente aangegeven e-mailadres ook toegestaan. Andere vormen van facturatie accepteert de Gemeente niet.
- Eis 35.** Opdrachtnemer stuurt de Gemeente facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van de algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018.

6.4 Werkgeverschap

- Eis 36.** De Gemeente is een diverse en inclusieve organisatie. Diversiteit wordt verwelkomd in de organisatie en er wordt geen verschil gemaakt in achtergrond, leeftijd, geaardheid, arbeidsbeperking of anderszins. Opdrachtnemer onderschrijft het belang van een diverse en inclusieve organisatie en maakt op geen enkele wijze onderscheid in de werving en selectie van Uitzendkrachten. Zie ook [Diverse en inclusieve organisatie - Gemeente Utrecht \(werkenbijutrecht.nl\)](https://werkenbijutrecht.nl) voor meer informatie.
- Eis 37.** De Uitzendkracht verricht de werkzaamheden onder (eventueel indirecte) leiding en toezicht van daartoe aangewezen medewerkers van de Gemeente. Opdrachtnemer is er zich van bewust en gaat ermee akkoord dat de in te huren Uitzendkracht kan worden ingezet zonder direct toezicht van een medewerker van de Gemeente en dat de Uitzendkracht dan zelfstandig de overeengekomen werkzaamheden dient te verrichten. Deze werkzaamheden zijn vastgelegd in een functiebeschrijving. De Gemeente volgt de werkzaamheden op afstand en bespreekt indien nodig het functioneren van de medewerker met de uitzendorganisatie.
- Eis 38.** De Uitzendkracht voert de werkzaamheden uit op een door de Gemeente te bepalen locatie, dit kan ook bij de Uitzendkracht thuis zijn.
- Eis 39.** Opdrachtnemer instrueert de Uitzendkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:

- functie-inhoud;
 - de eventuele huisregels per Locatie en gedragscode van de Gemeente;
 - werktijden;
 - plaats en tijdstip van start eerste werkdag;
 - beleid discriminatie, integriteit en ongepast gedrag van de Gemeente;
 - geheimhoudingsplicht;
 - urenregistratie;
 - ziektemeldingsprocedure; ziekmelding vindt plaats bij werkgever en Gemeente
 - melden van verlof en vakantie;
 - aanspreekpunt/contactpersoon bij de Gemeente;
 - wijze van verstrekken van toegangspassen;
 - overige zaken welke noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.
- Eis 40.** Opdrachtnemer zorgt voor de naleving van de werkgeversverplichtingen op grond van de arbeidswet- en regelgeving, sociale zekerheidswet- en regelgeving en de van toepassing zijnde cao. Opdrachtnemer geeft de Uitzendkracht hierover adequate voorlichting en instructies.
- Eis 41.** Opdrachtnemer voert voor de Uitzendkrachten een complete personeelsadministratie en zorgt ervoor dat de Gemeente op haar eerste verzoek de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet- en regelgeving in het bezit moeten (en mogen vanuit Algemene Verordening Gegevensbescherming) zijn van de Gemeente zoals de volledige naam van de Uitzendkracht, soort ID, ID nummer, geldigheidsdata ID en eventueel andere verplichte documenten.
- Eis 42.** Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde Uitzendkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer dient de Uitzendkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren met een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning. Tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag.
- Eis 43.** De Gemeente stelt de Opdrachtnemer voor aanvang van de overeenkomst – of tijdens de uitvoering van de overeenkomst zodra zich wijzigingen voordoen in de bij de werkzaamheden ingezette persoon/personen – in de gelegenheid om de juiste documenten op grond van de Wet arbeid vreemdelingen, met inbegrip van de tewerkstellingsvergunning(en), en de Wet arbeid vreemdelingen te controleren en gegevens daaruit te overnemen.
- Eis 44.** Opdrachtnemer voert minimaal een keer per jaar het gesprek over functioneren en ontwikkelen met de Uitzendkracht. Hiervoor kan de Gemeente/leidinggevende informatie leveren.
- Eis 45.** De uren voor het inwerktraject komen voor rekening van Gemeente, tenzij de Kandidaat stopt voor startdatum van de Aanvraag. Dan komen de uren van het inwerktraject voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.5 Integriteit

- Eis 46.** De Gemeente hecht veel waarde aan integriteit. De Gemeente en de Opdrachtnemer zorgen er samen voor dat de Gemeente een betrouwbare, integere gemeente is, waarbij van alle medewerkers wordt verwacht dat zij integer handelen. Onder integer handelen wordt verstaan: zorgvuldig, uitlegbaar en standvastig handelen, waarbij het algemeen belang wordt gediend.

- Eis 47.** Opdrachtnemer is op de hoogte van het integriteitsbeleid van de Gemeente. De gedragscode van de Gemeente en hoofdstuk 1A (Integriteit) van het Handboek Utrechts Personeel zijn van overeenkomstige toepassing op extern personeel en daarmee ook op Uitzendkrachten. Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht over de integriteitsregels.
- Eis 48.** Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht over de integriteitsregels, benadrukt het belang daarvan en checkt middels een VOG de integriteit van de Uitzendkracht
- Eis 49.** Het bezit van een recente VOG bij start van de Inleenopdracht is verplicht voor elke inzet in verband met de diverse werkzaamheden die de Gemeente vanuit haar taakstelling uitvoert. Opdrachtnemer zorgt voor de juiste en functiegerelateerde aanvraag van de VOG voor de Uitzendkracht. De Gemeente maakt daarbij duidelijk kenbaar welke VOG-criteria/risicogebieden gelden voor haar functies. Opdrachtnemer draagt de kosten van de aanvraag van de VOG. Een recente VOG is niet ouder dan 3 maanden.
- Eis 50.** Opdrachtnemer toont voor de start van de werkzaamheden, en uiterlijk binnen 1 maand na de start van de werkzaamheden, een recente en functiegerelateerde VOG van de Uitzendkracht aan de Gemeente. Hierbij geldt het volgende:
- bij een negatieve uitslag voor de start van de werkzaamheden: de Kandidaat is ongeschikt om ingezet te worden. Opdrachtnemer zorgt dat de Kandidaat niet start met zijn werkzaamheden en draagt een andere Uitzendkracht voor.
 - de uitslag van de VOG is nog niet binnen bij de start van de werkzaamheden: Opdrachtnemer informeert de Gemeente als een Uitzendkracht start met zijn werkzaamheden zonder uitslag van de VOG. Opdrachtnemer bewaakt dat de Uitzendkracht niet langer dan 1 maand na aanvang van zijn werkzaamheden, werkt zonder VOG met een positieve uitslag. Opdrachtnemer toont de positieve uitslag zodra deze is ontvangen aan de Gemeente en binnen 1 maand na aanvang van de werkzaamheden;
 - bij de ontvangst van een negatieve uitslag binnen 1 maand na de start van de werkzaamheden, beëindigt Opdrachtnemer de Inleenopdracht en informeert hierover direct de Gemeente.
 - als de Uitzendkracht binnen 1 maand na aanvang van de werkzaamheden geen uitslag ontvangt, dan beëindigt Opdrachtnemer de overeenkomst met de Uitzendkracht en informeert hierover direct de Gemeente.
- Eis 51.** De Gemeente kan bij bepaalde functies, met name bij integriteitsgevoelige functies, bij de inleenopdracht verplicht stellen dat de VOG voorafgaand aan de eerste werkdag in bezit is van Opdrachtnemer. Bij deze functies mag de Uitzendkracht alleen starten met een VOG met een positieve uitslag.
- Eis 52.** Opdrachtnemer zorgt dat de Uitzendkracht voor de start van de werkzaamheden betaalde en onbetaalde nevenwerkzaamheden meldt die de belangen van de Gemeente kunnen raken.
- Eis 53.** Opdrachtnemer zorgt dat de Uitzendkracht voor de start van de werkzaamheden de door de Gemeente opgestelde geheimhoudings-en integriteitsverklaring voor externen tekent.

6.6 De dienstverlening

- Eis 54.** De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe Uitzendkrachten en voldoet aan de vraag naar bekwaam personeel conform de functiebeschrijvingen. Opdrachtnemer controleert de door de Kandidaat opgegeven ervaring en referenties op juistheid en toetst deze aan de functie-eisen.
- Eis 55.** Opdrachtnemer heeft per perceel een vast aanspreekpunt voor de uitvoering van de dienstverlening.
- Eis 56.** De Gemeente is gevestigd in de stad Utrecht en heeft verschillende vestigingen en werklocaties. Opdrachtnemer is in staat voor elke Locatie van de Gemeente Uitzendkrachten te werven.
- Eis 57.** Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen na aanvraag (of eventueel afwijkend binnen een door de leidinggevende redelijk gestelde periode) minimaal twee passende CV's aan te bieden een beschikbare Kandidaat, per functieplek van een Aanvraag.
- Eis 58.** Onverminderd de bepalingen in de Raamovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018 omtrent nakoming en aansprakelijkheid, wordt in opdracht van de Gemeente door Opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld om de dienstverlening te verbeteren, indien Opdrachtnemer binnen de overeengekomen termijnen er niet in slaagt een Aanvraag (spoed en/of regulier) te vervullen.
- Eis 59.** Indien Opdrachtnemer op voorhand weet dat niet aan de aanvraag voldaan kan worden, dan meldt hij dit onverwijld schriftelijk per e-mail bij de Gemeente.
- Eis 60.** Indien Opdrachtnemer aan de Gemeente heeft doorgegeven niet te kunnen voldoen aan de aanvraag of niet binnen vijf werkdagen passende CV's heeft aangeleverd, heeft de Gemeente de mogelijkheid om de Aanvraag via Marktplaats Inhuur Utrecht uit te zetten. Dit is een fatale termijn, waarna Opdrachtnemer in verzuim is. Dit geldt tevens wanneer de aangeleverde Kandidaten niet geschikt bevonden zijn, na een selectiegesprek. Dit geldt onverminderd de bepalingen omtrent nakoming en aansprakelijkheid in de Raamovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018. Indien de aangeleverde Kandidaten niet geschikt bevonden zijn, krijgt de Opdrachtnemer een hersteltermijn van 48 uur. Indien deze niet nagekomen wordt, is Opdrachtnemer in verzuim en heeft de Gemeente de mogelijkheid om de Aanvraag via Marktplaats Inhuur Utrecht uit te zetten.
- Eis 61.** De Gemeente kan de Aanvraag ook via Marktplaats Inhuur Utrecht uitzetten als de aangeleverde Kandidaten niet geschikt bevonden zijn na een selectiegesprek en Opdrachtnemer binnen een hersteltermijn van 48 uur wederom geen geschikte kandidaten heeft aangeleverd. Na deze termijn heeft de Gemeente de mogelijkheid om de Aanvraag via Marktplaats Inhuur Utrecht uit te zetten.
- Eis 62.** In opdracht van de Gemeente wordt door Opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld om de dienstverlening te verbeteren, indien Opdrachtnemer zich niet houdt aan de KPI's genoemd in bijlage 'KPI's'.
- Eis 63.** Opdrachtnemer is verplicht om minimaal 95% van de aanvragen in te vullen de gestelde termijn. Dit wordt gemonitord door middel van de KPI Invullingsgraad van 95%.

- Eis 64.** Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat op een zo kort mogelijk termijn beschikbaar is voor een selectiegesprek.
- Eis 65.** Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van de Gemeente, zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de Uitzendkracht, hierbij geldt de vervangingstermijn conform de initiële Aanvraag, waarbij 48 uren de norm is. Vervanging kan alleen plaatsvinden na goedkeuring van de Gemeente.
- Eis 66.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht, zich ziekmeldt bij de Gemeente én bij uw organisatie en verzorgt de relevante verzuimbegeleiding. Bij ziekte of verzuim van de Uitzendkracht informeert Opdrachtnemer direct na ziek of verzuimmelding bij de Gemeente of vervanging gewenst is en op welke termijn dat nodig is.
- Eis 67.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie richting de Uitzendkrachten met betrekking tot o.a. informatievoorziening bij wijzigingen Gemeentebeleid, bij wijzigingen uitlenende partij, relevante wetwijzigingen etc.
- Eis 68.** Opdrachtnemer dient alle dossiers van de Uitzendkrachten die bij de Gemeente zijn geplaatst, op orde te hebben. Deze dienen actueel en volledig te zijn. Alle voor de aanvraag en plaatsing relevante documenten, dan wel een kopie daarvan, dienen bij Opdrachtnemer gearchiveerd te worden. Op verzoek dient Opdrachtnemer inzage te verlenen in deze documenten in de dossiers van Uitzendkrachten welke ingezet zijn bij de Gemeente.
- Eis 69.** Opdrachtnemer spant zich in om ervoor te zorgen dat Uitzendkrachten bij de uitoefening van hun functie bedrijfskleding dragen. Bij het niet voldoen hieraan spreekt Opdrachtnemer de uitzendkracht hier direct op aan en bij blijvende tekortkoming is de Gemeente gerechtigd de Inleenopdracht per direct te beëindigen.
- Eis 70.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de kledinguitgifte. De benodigde kleding zal vanuit de Gemeente aan de Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht verantwoordelijk met de kleding omgaat en de kleding alleen draagt, indien zij werkzaamheden verrichten voor de Gemeente.
- Eis 71.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inname van door de Opdrachtnemer verstrekte kleding op het moment dat de Uitzendkracht niet langer wordt ingezet bij de Gemeente. De Gemeente behoudt zich het recht om de kosten voor missende kleding aan Opdrachtnemer in rekening te brengen.
- Eis 72.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitgifte en het beheren van de toegangssleutels en toegangspassen. De benodigde sleutels en passen zullen vanuit de Gemeente beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer ontvangt deze sleutels en passen in bruikleen. De Gemeente behoudt het recht om de sleutels en passen direct op te eisen. Als sleutels ontbreken, zullen de kosten van de vervanging van de sleutels en/of sloten aan Opdrachtnemer doorbelast worden.
- Eis 73.** De Gemeente behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de Dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. De Gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.

6.7 Migratie en implementatie

- Eis 74.** De Gemeente hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het kosteloos overnemen van alle Uitzendkrachten van de huidige uitlener(s), mits de Uitzendkracht de overstap naar Opdrachtnemer wil maken. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij de Gemeente ervan verzekerd is dat de Uitzendkrachten blijven vallen onder de cao voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Uitzendkracht zo min mogelijk last heeft van deze “overgang” en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.
- Eis 75.** Bij (tussentijdse) beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van de Gemeente in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan de Gemeente ter beschikking gesteld.
- Eis 76.** Gemeente wil na afloop van de Raamovereenkomst zonder complicaties en zonder risico's voor de continuïteit van processen verder kunnen met reeds ingezette Uitzendkrachten bij de Gemeente. De Gemeente vindt het daarbij belangrijk om goed voorbereid te zijn op de toekomst. Dit betekent onder meer dat Gemeente zich wil kunnen voorbereiden op de situatie die ontstaat na afloop van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer werkt mee om samen met de Gemeente redelijke afspraken te maken over hoe omgegaan wordt met het aflopen van de Raamovereenkomst en over en weer zoveel mogelijk nadelige effecten te voorkomen of te beperken tot een minimum.
- Eis 77.** Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om de implementatie tijdig uit te voeren.
- Eis 78.** Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan de Gemeente.
- Eis 79.** Inschrijver dient een Plan van aanpak voor de implementatie en transitie in bij Inschrijving, conform 'Bijlage Implementatieplan'. Deze komt aan de orde tijdens het verificatiegesprek met de Gemeente en zal vervolgens nader besproken en afgestemd worden tijdens een implementatiegesprek.

6.8 De beloning van de Uitzendkrachten

- Eis 80.** De beloning van de Uitzendkrachten geschiedt conform de reglementen uit de cao van Uitzendkrachten, de cao Gemeenten en de inschaling in het functiehuis van de Gemeente. De Uitzendkracht krijgt een uurloon conform de salaristabel die hoort bij de (aanloop)schaal van de betreffende functie. De salaristabellen van de cao Gemeenten zijn van toepassing.
- Eis 81.** Partijen zijn verantwoordelijk voor het wederzijds informeren, actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen (zowel ABU/NBBU cao als cao Gemeenten en het Handboek Utrechts Personeel).

6.9 Opzegtermijn en overnametermijn

- Eis 82.** De Gemeente behoudt zich het recht voor een Opdracht voor het ter beschikking stellen van een Uitzendkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Zij hanteert hierbij de opzegtermijnen zoals deze zijn vastgelegd in de ABU cao. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit of zeer ernstige aanmerkingen op sociaal gedrag, is de Gemeente gerechtigd de Opdracht onmiddellijk te beëindigen. Als richtlijn hiervoor, gelden de normen voor het eigen personeel van de Gemeente.
- Eis 83.** De Gemeente heeft de mogelijkheid om Uitzendkrachten na 520 ingezette uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.

6.10 Ontwikkelen en opleiden

- Eis 84.** Indien het voor de initiële invulling van de functie-eisen of na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere Opdrachtgever - noodzakelijk is een opleiding te volgen, zijn de kosten voor de opleiding en de opleidingsuren voor rekening van Opdrachtnemer.
- Eis 85.** 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. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten die Opdrachtnemer bij de Gemeente genereert, te besteden aan opleidingen voor de Gemeente.
- Eis 86.** Op verzoek van de Gemeente kan een Uitzendkracht 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 Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. Dit kan zowel een interne als externe opleiding betreffen. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van de Gemeente en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6.11 Prijsstelling

- Eis 87.** De Gemeente maakt gebruik van de TarievenTool voor het vaststellen van een transparant tarief.
- Eis 88.** De TarievenTool inclusief de bijbehorende methodiek is leidend voor de tariefafspraken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
- Eis 89.** De Gemeente verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door de Gemeente geaccordeerde uren van de Uitzendkracht.
- Eis 90.** De Loonkostenfactor kan eenmaal per jaar (per 1 januari) worden gewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, indien de bedrijfseigen sociaal wettelijke percentages die onderdeel uit maken van de Loonkostenfactor als direct gevolg van wijzigingen in wet- en

regelgeving waaronder maar niet beperkt tot sociale en fiscale wetgeving wijzigen. Als grondslag voor de wijzigingen wordt gebruik gemaakt van de TarievenTool van de Gemeente waaruit de voor Opdrachtnemer / Opdrachtnemer van toepassing zijnde Loonkostenfactoren volgen.

- Eis 91.** Voorzieningen voor ziekte en leegloop opgenomen in de TarievenTool staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
- Eis 92.** Brutoloon aanpassingen naar aanleiding van algemene cao-verhogingen geschieden op basis van de voor de Gemeente geldende cao-verhoging. Bij lopende Opdrachten worden brutoloon aanpassingen ten gevolge van algemene cao-verhogingen ingevoerd (en eventueel worden verrekend) op hetzelfde moment als voor de medewerkers in eigen dienst van de Gemeente. Verrekeningen van verhogingen worden door Opdrachtnemer middels één verzamelfactuur in de gewenste sortering aangeleverd (conform gewenste facturatie-specificaties). Bij nieuwe Opdrachten worden de op het moment van opdrachtstellen actuele cao-lonen toegepast. Partijen informeren elkaar direct schriftelijk omtrent deze cao-verhogingen.
- Eis 93.** De door Opdrachtnemer geoffreerde Bureaumarges staan vast voor de duur van de Raamovereenkomst (tot 1 april 2024) en kunnen bij een eventuele verlenging maximaal éénmaal per jaar worden bijgesteld, na schriftelijke toestemming van de Gemeente, met een percentage tot maximaal het percentage gelijk aan het CBS indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, SBI2008 M-N Zakelijke dienstverlening.

Dit percentage dient te worden berekend op basis van de volgende prijssherzieningsformule:

$$\text{Bureaumarge nieuw} = \text{Bureaumarge oud} * (L1/L0)$$

Daarin staat voor:

Bureaumarge oud: Bureaumarge zoals geoffreerd door Opdrachtnemer

Bureaumarge nieuw: Bureaumarge Opslag

L0: CBS indexcijfer voor SBI2008 M-N Zakelijke dienstverlening, 202x

L1: CBS indexcijfer voor SBI2008 M-N Zakelijke dienstverlening 202x

Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst telkens met 1 verhoogd.

Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige indexcijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de Gemeente. Na schriftelijke goedkeuring worden de nieuwe Bureaumarges van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

6.12 Contractmanagement

- Eis 94.** Contractmanagement is het op operationeel niveau managen van alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven, plus het managen van alle onduidelijkheden, hiaten en gewenste wijzigingen in het contract met als doel de met het contract beoogde doelstellingen te realiseren. Binnen de

Gemeente wordt contractmanagement uitgevoerd volgens de CATSCM-methodiek. Dit betekent dat een contract op basis van impact en omvang wordt geclassificeerd. Elke classificatie heeft een andere intensiteit. Voor de opdracht Uitzenden is het contract geclassificeerd als volledig contractmanagement. Dit betekent dat er eens per kwartaal overleg plaatsvindt tussen Opdrachtnemer en de Gemeente.

Eis 95. Opdrachtnemer 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.

Eis 96. De accountmanager van Opdrachtnemer beschikt over een toereikende volmacht om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.

Eis 97. Opdrachtnemer levert kosteloos periodiek digitale, kwantitatieve managementinformatie aan die minimaal de volgende zaken bevat:

1. Personeelsnummer van de Uitzendkracht;
2. Functie volgens het functiehuis van de Gemeente;
3. Salarisschaal van de Gemeente;
4. Inhurende manager van de Gemeente;
5. Startdatum Opdracht;
6. Einddatum Opdracht;
7. Bruto Uurloon van de Uitzendkracht;
8. Fase waarin Uitzendkracht werkzaam is;
9. Gefactureerde uren (normale incl. verschoven dienst en/of overwerkuren);
10. Gefactureerde tarieven (normale incl. verschoven dienst en/of overwerkuren);
11. Gefactureerde kosten;
12. Omzet;
13. Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, vakantiekraft).

In de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en de Gemeente af over de gewenste invulling van de managementinformatie en de periodieke aanlevering.

Eis 98. Opdrachtnemer draagt zorg voor een digitaal en realtime systeem (dashboard), binnen een beveiligde omgeving door middel van gebruikersnaam en wachtwoord, waarmee de gebruiker op ieder gewenst moment rapportages kan genereren en over de informatie genoemd in eis 97 kan beschikken. Een ongelimiteerd aantal gebruikers is hierbij mogelijk.

Eis 99. Opdrachtnemer levert kosteloos ieder kwartaal (in de eerste week van het daaropvolgende kwartaal) digitale, kwalitatieve en kwantitatieve managementinformatie aan, t.b.v. contractbeheer, die minimaal de volgende zaken bevat:

- Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
- Voortgang verbetervoorstellen;
- De overeengekomen KPI's (zie bijlage KPI's);
- Financiële informatie op organisatie, organisatieonderdelen en team niveau;
- Aantal ingezette uren (afgelopen kwartaal en totalen van het kalenderjaar);
- Ontwikkeling ziekteverzuim en eventuele verbetervoorstellen.

Eis 100. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer de Gemeente additionele kosten in rekening zal brengen.

Eis 101. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de notulen die voortkomt uit de overleggen. Opdrachtnemer stuurt deze uiterlijk vijf werkdagen na het overleg naar de contractmanager ter goedkeuring.

Eis 102. Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst worden op gezette tijden overleggen gehouden tussen Opdrachtnemer en de Gemeente. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij de Gemeente.

Eis 103. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie Opdrachten te werven bij de Gemeente.

Eis 104. Na gunning, als onderdeel van de Raamovereenkomst en het contractmanagement, worden in samenwerking tussen de Gemeente en Opdrachtnemer nadere werkafspraken ingevuld en opgesteld, zodat adequate naleving van de Raamovereenkomst kan worden geborgd. Zoals de wijze van communiceren, overlegstructuren etc.

6.13 Social return

Eis 105. Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor de Raamovereenkomst gelden de volgende minimaal in te zetten percentages voor Social Return:

Perceel 1:	In te vullen door Opdrachtnemer bij gunningscriterium 4, met een minimale inzet van 5% en maximaal 15%
Perceel 2:	5%
Perceel 3:	5%
Perceel 4:	5%

Na voorlopige gunning zal de betreffende Inschrijver al voorbereidende werkzaamheden verrichten ten behoeve van het behalen van de social return doelstellingen.

Eis 106. De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere Opdrachten die op basis van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer verstrekt worden.

6.14 Specifieke eisen ten behoeve van perceel 2

Eis 107. De bereikbaarheid -per telefoon en/of e-mail- van Opdrachtnemer is, aanvullend op eis 24: 7 dagen per week van 06.30 uur tot 0.00 uur. Buiten deze tijden heeft Opdrachtnemer een telefoonnummer 24/7 beschikbaar voor calamiteiten.

Eis 108. Opdrachtnemer levert Uitzendkrachten met het bijbehorende poolbeheer voor de volgende, maar niet beperkt tot, functies, binnen de afdeling Vastgoedexploitatie:

- Locatiebeheerder Binnenaccommodaties;
- Locatiebeheerder facilitair Multi Functionele Accommodaties (MFA) en Welzijn;
- Zweminstructeur;
- Receptiemedewerker;
- Toezichthouder zwembad.

Eis 109. Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem voor het aanleveren van één of meerdere aanvragen (inzet van Uitzendkrachten vindt plaats op verschillende locaties met verschillende openingstijden, inplanning per gebouw is noodzakelijk). Dit systeem wordt periodiek geëvalueerd en eventueel aangepast. Het systeem vormt de basis voor de door de Opdrachtnemer op te stellen personeelsplanning.

Eis 110. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en de uitvoering van de weekplanning voor de accommodaties, middels het systeem. De weekplanning wordt vooraf afgestemd met de contactpersonen van de afdeling Vastgoedexploitatie.

Eis 111. Het systeem wordt ingezet t.b.v. het opstellen van de weekplanning. Hiervoor heeft Opdrachtnemer een op maat gemaakt sjabloon beschikbaar met standaard werktijdenroosters (overzicht van de standaard roosters en de toeslagen die hiernaast eventueel nog van toepassing zijn), dat aanpasbaar is op verzoek van de Gemeente door beide partijen.

Eis 112. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat aanvullingen en annuleringen op het bedoelde weekrooster telefonisch, in het digitale systeem of per e-mail door de afdeling Vastgoedexploitatie kunnen worden doorgegeven, zodat Opdrachtnemer deze verwerkt in het weekrooster.

Eis 113. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat daadwerkelijk gewerkte uren door een functionaris van de Gemeente wordt geaccordeerd. Dit verloopt via het systeem.

Eis 114. Gegevens uit het systeem moeten kunnen worden geëxporteerd in Excel. In de portal staan gegevens van de medewerkers uit de pool beschikbaar. Denk hierbij minimaal aan naam/ datum in dienst getreden/op welke Locatie inzetbaar/ fase A, B of C, is de medewerker in bezit van werkkleding/sleutels.

Eis 115. Werkkleding wordt door de Gemeente zelf verstrekt aan de Uitzendkrachten. Voor de zwembaden geldt dat ook de sleutels door Gemeente worden verstrekt. De verantwoording van de teruggave ligt bij de Opdrachtnemer.

Eis 116. Bij verlies van kleding en/of sleutel wordt €50 ingehouden op de factuur.

Eis 117. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de Uitzendkracht, tenzij actief aangegeven wordt door de Gemeente dat dit niet nodig is. Opdrachtnemer zorgt zo spoedig mogelijk, maar binnen 4 uur, voor een ingewerkte vervangende medewerker en communiceert dit eveneens met de Gemeente.

Eis 118. Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande planningsprocedure:

Wekelijks worden zo snel als mogelijk, maar op uiterlijk donderdag voor 12:00 uur de beschikbare Diensten voor het weekend en de daaropvolgende week doorgegeven door de Gemeente. Aansluitend is uiterlijk dezelfde donderdag voor 16:00 uur het rooster ingevuld met de beschikbare Uitzendkrachten door de Opdrachtnemer.

Gedurende de week kunnen Diensten worden toegevoegd wegens uitval van een medewerker. Deze Diensten worden zo spoedig mogelijk ingevuld, maar in ieder geval binnen 4 uur. Bij de uitvoering van bovenstaande procedure maken beide partijen gebruik van het door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde planningssysteem.

Eis 119. Opdrachtnemer heeft permanent een pool beschikbaar waarmee de aangevraagde Diensten worden ingevuld conform de planningsprocedure.

Eis 120. Indien de Opdrachtnemer niet met eigen Uitzendkrachten aan een aanvraag van de Gemeente kan voldoen, dan wordt de aanvraag door de Opdrachtnemer ingevuld met Uitzendkrachten van derden om aan de aanvraag te voldoen. De door de Opdrachtnemer ingehuurd Uitzendkrachten worden tegen de condities en tarieven die zijn opgenomen in de af te sluiten Raamovereenkomst aangeboden aan de Gemeente.

Eis 121. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en selectie ten behoeve van de pool, de begeleiding van Uitzendkrachten die in de pool zitten, respectievelijk de afhandeling van de administratieve handelingen als een Uitzendkracht uit de pool gaat. De kosten hiervan zijn opgenomen in het tarief.

Eis 122. Opdrachtnemer doet een voorselectie in de Uitzendkrachten voor de pool, de Gemeente voert een klikgesprek waarna wordt bepaald of de Uitzendkracht wordt ingezet.

Eis 123. Opdrachtnemer zorgt in samenwerking met de Gemeente voor een passend inwerk- en introductieprogramma voor nieuwe Uitzendkrachten. Onderwerpen zoals accommodatieveiligheid, algemene verhuurvoorwaarden van de Gemeente, klantgerichtheid en kennis van (sport) technische faciliteiten, alarmcodes, wijze van sleutel en kleding uitgifte moeten minimaal onderdeel hiervan uitmaken.

Eis 124. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht voldoende opgeleid is en opgeleid blijft om de werkzaamheden uit te voeren. De Uitzendkracht beschikt voor de start van de werkzaamheden over minimaal een BHV-opleiding (inclusief AED-opleiding). Voor de zwembaden aangevuld met zwemmend redden en EHBO.

Eis 125. Opdrachtnemer gaat akkoord met de KPI's voor perceel 2, die genoemd worden in de bijlage KPI's

6.15 Specifieke eisen ten behoeve van perceel 3

Eis 126. Opdrachtnemer levert Uitzendkrachten voor de volgende functies binnen de afdeling Jeugdgezondheidszorg volgens de bijgevoegde functiebeschrijvingen:

- Consultatiebureau assistenten 0-4 jaar;
- (Para)medische assistenten 4-18 jaar;
- Screeners.

Eis 127. Voor de afdeling Jeugdgezondheidszorg dient structureel een pool beschikbaar te zijn, bestaande uit:

- Tien Consultatiebureau assistenten 0-4 jaar,
- Eén (Para)medische assistenten 4-18 jaar,
- Twee Screeners

met kennis en ervaring van de werkzaamheden bij de Gemeente.

Eis 128. Bij verloop dient de werving direct te worden opgestart om de pool weer aan te vullen, waarbij een inwerktraject geldt van 3 tot 4 weken.

Eis 129. De minimale leeftijd van de Uitzendkracht is 18 jaar.

Eis 130. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van uw dienstverlening door bij ziekte of uitval van Uitzendkracht per ommegaande zorg te dragen voor adequate vervanging vanuit de pool, zodat de continuïteit van de Diensten gewaarborgd blijft.

Eis 131. Opdrachtnemer beschikt over een gebruiksvriendelijke planningstool waarin wordt gewerkt. Eventuele aanvullingen en annuleringen worden door de Gemeente doorgegeven (via planningstool, telefonisch of per e-mail) en dienen per ommegaande door de Opdrachtnemer te worden verwerkt in de planningstool.

Eis 132. Het inwerktraject en mogelijke additionele opleidingsdagen die de Uitzendkrachten moeten volgen en andere (loon)kosten die gemoeid zijn met de inwerkperiode komen voor de helft ten laste van de Opdrachtnemer. De andere helft neemt de Gemeente voor haar rekening. De opleidingen worden in afstemming bepaald.

Eis 133. Opdrachtnemer gaat akkoord met de KPI's voor perceel 3, die genoemd worden in de bijlage KPI's

6.16 Specifieke eisen ten behoeve van perceel 4

Eis 134. Voor dit perceel geldt detachering in Fase A met urengarantie.

Eis 135. Een toegekende VOG is bij startdatum verplicht voor alle Uitzendkrachten.

Eis 136. De Opdrachtnemer levert Uitzendkrachten in met name de volgende functies:

- BOA;
- Senior toezichthouder;
- Fiscaal controleur.

Eis 137. Over het algemeen kan worden aangenomen dat medewerkers in bezit zijn van minimaal MBO-niveau 3 en bij voorkeur de HTV-P opleiding hebben afgerond.

Eis 138. Opdrachtnemer stuurt wekelijks een factuur per Uitzendkracht op basis van de geaccordeerde uren.

Eis 139. Beschikbare uren per Uitzendkracht is minimaal 32 uur per week en maximaal 36 uur per week.

Eis 140. Minimaal beschikbare periode is 3 maanden, enkel in onderling overleg kan hier vanaf geweken worden.

Eis 141. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de reisafstand van thuisbasis van de Uitzendkracht naar de Locatie van de Gemeente voor Uitzendkrachten maximaal 1 uur is, rekening houdend met het Openbaar Vervoer.

Eis 142. De Opdrachtnemer biedt de Gemeente de mogelijkheid om Uitzendkrachten na 520 gewerkte uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.

Eis 143. Werkkleding wordt door de Gemeente zelf verstrekt aan de Uitzendkrachten. Voor de zwembaden geldt dat ook de sleutels door Gemeente worden verstrekt. De verantwoording van de teruggave ligt bij de Opdrachtnemer.

Eis 144. Werkkleding en sleutels worden door de Gemeente zelf verstrekt aan en ingenomen bij de Uitzendkrachten.

Eis 145. Opdrachtnemer gaat akkoord met de KPI's voor perceel 4, die genoemd worden in de bijlage KPI's

7 Gunningscriteria

7.1 Inleiding/ toelichting

De Raamovereenkomst per perceel wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving, vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding per perceel. Om de economisch meest voordelige Inschrijving per perceel te bepalen, hanteert de Gemeente Gunningscriteria met bijbehorende weegfactoren per perceel. Deze staan per perceel vermeld in de paragrafen 7.3 tot en met 7.6 met een toelichting op de kwalitatieve Gunningscriteria.

De maximale score voor het onderdeel 'kwaliteit' bedraagt voor ieder perceel 700 punten en de maximale score voor het onderdeel 'prijs' bedraagt 300 punten. In de volgende paragrafen, is per perceel in de opgenomen scoretabellen inzichtelijk gemaakt wat de maximale score is per (sub)gunningscriterium.

Let op: als u een Inschrijving doet op meerdere percelen, levert u voor ieder perceel de gevraagde informatie, aan de hand van de Gunningscriteria, aan. Op ieder document vermeldt u duidelijk welk perceel het betreft.

Daarnaast is het van belang dat iedere uitwerking die u indient voor een gunningscriterium een op zichzelf staand plan is. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de Gemeente onafhankelijk van de andere Gunningscriteria kan beoordelen. Daarnaast dient uw uitwerking aan het voorgeschreven lettertype en het maximaal aantal pagina's te voldoen. Als uw plan hier niet aan voldoet, wordt er voor dit onderdeel aan u een score van 0 punten toegekend.

Bij de beoordeling van uw beschrijving/aanpak met betrekking tot de (sub)Gunningscriteria, wordt een scoretabel gehanteerd zoals vermeld bij het betreffende gunningcriterium. Het kan zijn dat bij het bepalen van de score (zie tabel onder 'kwalificatie') het resultaat van de beoordeling niet volledig overeenkomt met de omschrijving in de scoretabel. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat de beschrijving volledig is, maar slechts op enkele aspecten realistisch is. Bij dergelijke uiteenlopende verschillen in het beoordelingsresultaat beslist het beoordelingsteam welke kwalificatie in de tabel het meeste van toepassing is gezien het totaalbeeld van het beoordelingsresultaat. In die situatie geldt overigens dat de beoordelingsaspecten *'realistisch/ toepasbaar/ effectief'* en *'borging van de processen/ kwaliteit/ mate ontzorgen'* (genoemd bij de derde en vierde bullet) zwaarder wegen.

Kwalificatie	Omschrijving	Percentage van maximale score
Uitstekend	- Uw beschrijving/aanpak met betrekking tot het (sub)gunningscriterium is volledig. Er zijn geen ontbrekende elementen. - Uw beschrijving/aanpak is specifiek, concreet en sluit uitstekend aan bij hetgeen is gevraagd in het (sub)gunningscriterium. Er zijn hierin geen onduidelijkheden geconstateerd. - Uw beschrijving/aanpak is op alle aspecten realistisch en voor de Gemeente toepasbaar en/of effectief bevonden. - Uw beschrijving/aanpak geeft blijk van een uitstekende borging van de processen en/of kwaliteit en/of de Gemeente wordt in hoge mate ontzorgd, wat de Gemeente veel vertrouwen geeft in de samenwerking. - Naar het oordeel van het beoordelingsteam getuigt uw beschrijving/aanpak van een hoge mate creativiteit, diversiteit en/of innovatie.	100%
Goed	- Uw beschrijving/aanpak met betrekking tot het (sub)gunningscriterium is bijna volledig bevonden. - Uw beschrijving/aanpak is op de meeste aspecten concreet en specifiek beschreven. Uw beschrijving/aanpak is over het algemeen duidelijk en zij sluit op de meeste aspecten aan bij hetgeen is gevraagd in het (sub)gunningscriterium. - Uw beschrijving/aanpak is op de meeste aspecten realistisch en voor de Gemeente toepasbaar en/of effectief bevonden. - Uw beschrijving/aanpak geeft blijk van een borging van de processen en/of kwaliteit en/of de Gemeente wordt in ruime mate ontzorgd, wat de Gemeente vertrouwen geeft in de samenwerking. - Naar het oordeel van het beoordelingsteam getuigt uw beschrijving/aanpak van creativiteit, diversiteit en/of innovatie.	75%
Voldoende	- Uw beschrijving/aanpak met betrekking tot het (sub)gunningscriterium is voldoende uitgewerkt, maar niet volledig bevonden. - Uw beschrijving/aanpak is voldoende specifiek en/of duidelijk beschreven. Er zijn meerdere aspecten die meer specifiek of duidelijk beschreven hadden mogen zijn. Uw uitwerking sluit voldoende aan bij hetgeen is gevraagd in het (sub)gunningscriterium. - Uw beschrijving/aanpak is op enkele aspecten realistisch en voor de Gemeente voldoende toepasbaar en/of effectief bevonden. - Uw beschrijving/aanpak geeft niet op alle aspecten blijk van borging van de processen en/of kwaliteit en/of de Gemeente wordt in voldoende mate ontzorgd. - Naar het oordeel van het beoordelingsteam getuigt uw beschrijving/aanpak in voldoende mate van creativiteit, diversiteit en/of innovatie.	50%

Onvoldoende	• Uw beschrijving/aanpak met betrekking tot het (sub)gunningscriterium is onvoldoende uitgewerkt en niet volledig bevonden. • Uw beschrijving/aanpak is onvoldoende duidelijk en specifiek beschreven en sluit onvoldoende aan bij hetgeen is gevraagd in het (sub)gunningscriterium. • Uw beschrijving/aanpak is grotendeels niet realistisch en voor de Gemeente toepasbaar en/of effectief bevonden. • Uw beschrijving/aanpak geeft onvoldoende blijk van een borging van de processen en/of kwaliteit en/of de Gemeente wordt in onvoldoende mate ontzorgd, wat de Gemeente onvoldoende vertrouwen geeft in de samenwerking. • Naar het oordeel van het beoordelingsteam getuigt uw beschrijving/aanpak in onvoldoende mate van creativiteit, diversiteit en/of innovatie.	25%
Niet beantwoord/ niet ingediend	• Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of de beschrijving/aanpak ontbreekt.	0%

7.2 Gunningscriterium Prijs

Opdrachtgever maakt voor alle percelen gebruik van de TarievenTool ten behoeve van de vaststelling van een transparant tarief. Ter berekening van uw score voor het gunningcriterium Prijs, heeft de Gemeente een minimaal Uurtarief en een maximaal Uurtarief bepaald op basis van de TarievenTool, waarbij het volgende geldt:

- Voor de bepaling van het minimale Uurtarief worden alle variabelen in het invulblad gebaseerd op de minimale premies, zoals opgenomen in de Staatscourant. Daarnaast worden de minimale reserveringen gehanteerd, zoals bepaald in het invulblad, wordt de minimale transitievergoeding gehanteerd op basis van 10% uitstroom op verzoek van de Gemeente en worden de minimale bureaumarges gehanteerd.
- Voor de bepaling van het maximale Uurtarief, worden alle variabelen in het invulblad gebaseerd op de maximale premies zoals opgenomen in de Staatscourant. Daarnaast worden de maximale reserveringen gehanteerd zoals bepaald in het invulblad, wordt de maximale transitievergoeding gehanteerd op basis van 90% uitstroom op verzoek van de Gemeente en worden de maximale bureaumarges gehanteerd.

Uw inschrijfprijs wordt bepaald door uw variabelen, reserveringen, transitievergoeding en bureaumarges door te rekenen in de TarievenTool.

Voor het gunningcriterium Prijs kunt u maximaal 300 punten toegekend krijgen Door middel van onderstaande formule, wordt vervolgens aan uw inschrijfprijs een score toegekend:

Uw score = maximale aantal punten -/ ((Uw Uurtarief -/ minimale Uurtarief)/(maximale Uurtarief -/ minimale Uurtarief) * 300)

In de bijlagen treft u een onderbouwingen aan van de minimale Uurtariefbepaling en de maximale Uurtariefbepaling. Ook is er een demo van de TarievenTool bijgevoegd.

Voorbeeldberekening in de DEMO

In de Demo Tarieventool, is de berekening van de score als volgt:

*Demo score: $1.000 - ((€ 22,43 -/ € 20,00) / (25,00 -/ 20,00) * 1.000) = 513,13$ punten*

Prijs telt in het voorbeeld voor 30% mee in de beoordeling, dat wil zeggen dat in het voorbeeld een score is van 153,94 punten.

Prijsinvulblad Tarieventool

Voor het gunningscriterium Prijs dient u het Prijsinvulblad Tarieventool voor het betreffende perceel waar u voor inschrijft volledig in te vullen. Indien u voor meerdere percelen inschrijft, dient u dus meerdere Prijsinvulbladen in te vullen.

7.3 Gunningscriteria perceel 1

Gunningscriteria	Weging in %	Punten	Aantal A4
Gunningscriterium 1: Betrokkenheid werkgever	10	100	2
Gunningscriterium 2: Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	10	100	2
Gunningscriterium 3: Waarborgen beschikbaarheid en kwaliteit brede scope perceel 1	15	150	2
Gunningscriterium 4: Social Return	5	50	N.v.t., kwantitatief
Gunningscriterium 5: Casus KCC	15	150	4
- Subgunningscriterium a: Borging beschikbaarheid en werving- en selectie KCC	7,5	75	2
-Subgunningscriterium b: Ongewenst verloop	7,5	75	2
Gunningscriterium 6: Casus Burgerzaken	15	150	4
- Subgunningscriterium a: Invulling piekbezetting	7,5	75	2
- Subgunningscriterium b: Ongewenst verloop	7,5	75	2
Gunningscriterium 7: Prijs	30%	300	N.v.t., kwantitatief
Totaal	100%	1000	14

7.3.1 Gunningscriterium 1 Betrokkenheid werkgever

De Gemeente hecht veel waarde aan de invulling van de rol van een goede werkgever. Dit hangt samen met wettelijke bepalingen die onder andere betrekking hebben op het betalen van salaris en recht op vakantie en verlof. Voor de Gemeente betekent een goede werkgever ook het bieden van meerwaarde aan de carrière en loopbaan van een medewerker via scholing, begeleiding of het voeren van een goed gesprek over kansen en ambitie op de arbeidsmarkt en het communiceren over relevante onderwerpen voor de Uitzendkrachten zoals belangrijke wettelijke en cao-wijzigingen in de rechtspositie van de uitzendkracht.

Beschrijf in de uitwerking hoe u invulling geeft aan de betrokkenheid als werkgever. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- Opleiding en begeleiding; op welke manier levert u een significante bijdrage aan de ontwikkeling en het toekomstperspectief van uw Uitzendkrachten?
- Zichtbaarheid voor en betrokkenheid bij uw Uitzendkrachten; waaruit blijkt dit?

Beschrijf in uw uitwerking o.a. uw onderbouwing, tijdslijnen, communicatie en de eventuele rol van de Gemeente.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.3.2 Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid

De gezondheid van medewerkers is een onderwerp waar de werkgever een grote rol in speelt. Gezonde medewerkers zijn minder vaak ziek en ervaren meer plezier in hun werk én daarbuiten. Duurzame inzetbaarheid is dan ook een belangrijk thema voor de Gemeente. Werken aan gezondheid en welzijn is één van de belangrijke thema's in de stad en dat geldt ook voor de medewerkers zelf. De visie van de Gemeente is dat gezonde medewerkers ook bijdragen aan een gezonde stad. Utrecht vindt het daarom belangrijk dat *alle* medewerker tijdens hun loopbaan kunnen werken aan hun vitaliteit, vakmanschap en verandervermogen omdat dit bijdraagt aan hun duurzaam inzetbaarheid. Zo kunnen medewerkers van de Gemeente beter bijdragen aan een gezond stedelijk leven voor iedereen. Een zo laag mogelijk ziekteverzuim en een goede verzuimpreventie is van groot belang.

Beschrijf hoe u vormgeeft aan gezondheid en duurzame inzetbaarheid van uw Uitzendkrachten. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- De wijze waarop en de mate waarin er een waardevolle bijdrage wordt geleverd aan de fysieke en mentale gezondheid;
- De wijze waarop u en de mate waarin u stuurt op ziekteverzuim en verzuimpreventie.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.3.3 Gunningscriterium 3 Waarborgen beschikbaarheid en kwaliteit brede scope perceel 1

Perceel 1 omvat aanvragen vanuit de gehele Gemeentelijke organisatie. Deze aanvragen hebben vaak betrekking op ondersteunende, faciliterende of uitvoerende functies op MBO en MBO+ niveau. U heeft hier te maken met een brede scope aan enkelvoudige en meervoudige uitvragen, een veelheid aan contactpersonen en een grote verscheidenheid aan functies en functieniveaus.

Geef aan hoe u in de samenwerking met de Gemeente voor goede en kwalitatief geschikte Kandidaten zorgt die aan de juiste competenties voldoen, ook in deze tijd van krappe arbeidsmarkt. Beschrijf in ieder geval:

- Uw werving- en selectieproces met hierin meegenomen: uw netwerk, de samenwerking en communicatie met de Gemeente en hoe uw visie en uitvoering op het gebied van employer branding t.b.v. de Gemeente eruitziet.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's A4 in formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.3.4 Gunningscriterium 4 Social return

De Gemeente wil graag zoveel mogelijk mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk helpen of hen ondersteunen op de weg daar naartoe. Daarom verplicht de Gemeente de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zich voor minimaal 5% van de totale opdrachtwaarde in te zetten voor social return. Gezien de aard van de opdracht en de kansen die deze biedt voor deze doelgroep die nog achterblijft op de arbeidsmarkt, vindt de Gemeente het van groot belang dat er bij uitvoering van de opdracht een goede samenwerking plaatsvindt tussen de Opdrachtnemer en het WerkgeversServicePunt (WSP) Midden-Utrecht: een samenwerkingsverband van Gemeente, het UWV en de Utrechtse Werkbedrijven.

- U vult in het bijgevoegde invulformulier in aan welk percentage social return inzet u zich committeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Het in te vullen percentage is minimaal 5% en maximaal 15%.
- Naast het door u ingevulde percentage waaraan u zich committeert, licht u in een plan van aanpak toe hoe u van plan bent om dit percentage in te vullen. Hierin beschrijft u hoe u zich inspent om Kandidaten uit de sociaal return doelgroep (zie ook de bijlage Handleiding Social Return) te plaatsen of op andere wijze de doelgroep kennis en ervaring laat opdoen ter verkleining van de afstand tot de arbeidsmarkt.
- Geef ook aan hoe u de samenwerking met het WSP vormgeeft en welke oplossingen u ziet voor o.a. de doelgroep Utrechters die nog achterblijft op de arbeidsmarkt. Na gunning maakt de Opdrachtnemer afspraken met het WSP om deze plannen tot uitvoer te brengen.
-

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

Uw plan van aanpak wordt niet beoordeeld, maar zal als basis dienen voor de samenwerking met het WSP van de Gemeente. Uw plan van aanpak zal tijdens het verificatiegesprek en bij de implementatie worden besproken.

Voor de bepaling van uw score wordt onderstaande tabel gehanteerd.

Social return percentage	Score (punten)
15%	50
14%	45
13%	40
12%	35

11%	30
10%	25
9%	20
8%	15
7%	10
6%	5
5%	0

7.3.5 Gunningscriterium 5 Plan van aanpak KCC

Het klantcontactcenter (KCC) van de Gemeente verwerkt jaarlijks duizenden telefoonoproepen en e-mailberichten van burgers met talloze vragen over de dienstverlening van de Gemeente. Daarnaast worden er klachten, verzoeken of voorstellen bij het KCC ingediend die door de medewerkers van het KCC worden geregistreerd, beantwoord of doorgezet naar andere afdelingen binnen de Gemeente.

Medewerkers van het KCC dienen servicegericht te zijn en communicatief zeer vaardig. Hoewel het contact met de meeste burgers prettig en soepel verloopt, kan het gebeuren dat vraagstellers uit hun spreekwoordelijke slof schieten of op agressieve toon hun boodschap willen overbrengen. Ondanks dit verwacht de Gemeente weerbare doch oplossingsgerichte medewerkers. Daarnaast is het belangrijk dat een medewerker KCC meerdere handelingen tegelijkertijd kan uitvoeren (systemen kan raadplegen tijdens een telefoongesprek), onder tijdsdruk kan werken en te allen tijde klantvriendelijk blijft.

Om de bezetting van het KCC op orde te houden én om een efficiënt instroom/opleidingsproces aan te houden werft de Gemeente niet doorlopend, maar kiest ze ervoor om ongeveer viermaal per jaar een groep medewerkers van ongeveer acht personen aan te trekken, deze op te leiden middels een intensief opleidingsprogramma die zes weken duurt. Het vroegtijdig vertrekken van medewerkers op eigen verzoek, gedurende of kort na de opleiding, is voor de Gemeente dan ook niet wenselijk. Tegelijkertijd ziet het KCC dat een ander deel van de medewerkers na verloop van tijd door wil/kan groeien binnen de Gemeente. De Gemeente staat daarom open voor potentiële Kandidaten die, na verloop van tijd, kunnen doorgroeien.

De Gemeente is echter niet de enige werkgever in de regio waarbij het contact met burgers/klanten verloopt via een klantcontactcenter. Er zijn meerdere werkgevers in de regio op zoek naar klantcontactmedewerkers. Dit maakt de onderlinge concurrentie groot, waardoor potentiële KCC medewerkers veel aanbod hebben van banen.

Subgunningscriterium 5a Borging beschikbaarheid en werving- en selectie KCC

Hoe garandeert u dat het KCC het gewenste aantal per jaar (vier) met een klas van acht Uitzendkrachten van start kan gaan?

Hoe geeft u vorm aan de voorselectie van de Kandidaten voor de Gemeente en selecteert u de Kandidaten die passen bij dit profiel? Beschrijf hierbij in ieder geval uw specifieke werving- en selectieprocedure voor het KCC met hierin meegenomen de samenwerking en communicatie met de Gemeente, de doelgroep benadering en de introductie van de Kandidaten bij de Gemeente.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

Subgunningscriterium 5b Ongewenst verloop

Beschrijf uw visie en aanpak om ongewenst verloop (vertrek binnen drie maanden na aanvang) bij het KCC te voorkomen of in ieder geval te minimaliseren. Neem hierin mee de situatie zoals hierboven omschreven.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.3.6 Gunningscriterium 6 Plan van aanpak Burgerzaken

Het team Burgerzaken verzorgt de afgifte van talloze officiële documenten zoals rijbewijzen, reisdocumenten (ID kaart en Paspoort) en borgt de Basisregistratie Personen (BRP). Veel van de werkzaamheden vereisen strakke procedures en het houden aan geldende wet- en regelgeving. Hoewel het team Burgerzaken een continue stroom van vragen en verzoeken afhandelt, is er een jaarlijks terugkerende piek in de werkzaamheden tussen maart en september, waarbij veel mensen op vakantie gaan en reisdocumenten nodig hebben. Daarnaast zorgt de corona-crisis voor veel uitgestelde aanvragen die nu ook loskomen. Voor 2024 verwacht de Gemeente een grote piekperiode, omdat in dat jaar voor de eerste maal de geldigheidsperiode van 10 jaar afloopt waarin reisdocumenten vernieuwd moeten worden. Deze periode bedroeg eerst vijf jaar.

Het team van Burgerzaken, bestaande uit 50 personen (waarvan in de huidige situatie de ongewenste hoogte uit 50% Uitzendkrachten bestaat) heeft een grote aantrekkingskracht op SJD studenten die graag tijdens hun studie en stages voor de Gemeente willen werken. Het aanbod aan de Gemeente is daardoor erg groot. Hoewel de Gemeente graag plek biedt voor deze groep, is er helaas een hoog verloop na afronding van studie en stage. Hierdoor is het ongewenst verloop (binnen drie maanden) in het team groot, gaat kennis en ervaring verloren en staat de continuïteit onder druk.

Subgunningscriterium 6a Invulling piekbezetting

Wat is uw visie op en hoe zorgt u voor invulling van de structurele jaarlijkse piekbezetting, rekening houdend met de aangegeven punten in de casus? Neem in uw beantwoording in ieder geval de volgende aspecten mee: uw specifieke werving- en selectieprocedure voor Burgerzaken met hierin meegenomen de samenwerking en communicatie met de Gemeente en de doelgroepbenadering.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

Subgunningscriterium 6b Ongewenst verloop

Beschrijf uw visie op en aanpak om ongewenst verloop (vertrek binnen drie maanden na aanvang) bij Burgerzaken te voorkomen of in ieder geval te minimaliseren. Neem hierin mee de situatie zoals hierboven omschreven.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.4 Gunningscriteria perceel 2

Gunningscriteria	Weging	Punten	Aantal A4 enkelzijdig arial 10
Gunningscriterium 1: Betrokkenheid werkgever	10%	100	2
Gunningscriterium 2: Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	10%	100	2
Gunningscriterium 3: Plan van aanpak tekort aan zweminstructeurs	5%	50	2
Gunningscriterium 4: Casus Zwembaden, MFA's en binnensport	45%	450	4
- Subgunningscriterium a: Invulling van de aanvragen	15%	150	2
- Subgunningscriterium b: No show	15%	150	1
- Subgunningscriterium c: Poolbeheer	15%	150	1
Gunningscriterium 5: Prijs	30%	300	N.v.t., kwantitatief
Totaal	100%	1000	10

7.4.1 Gunningscriterium 1 Betrokkenheid werkgever

De Gemeente hecht veel waarde aan de invulling van de rol van een goede werkgever. Dit hangt samen met wettelijke bepalingen die onder andere betrekking hebben op het betalen van salaris en recht op vakantie en verlof. Voor de Gemeente betekent een goede werkgever ook het bieden van meerwaarde aan de carrière en loopbaan van een medewerker via scholing, begeleiding of het voeren van een goed gesprek over kansen en ambitie op de arbeidsmarkt en het communiceren over relevante onderwerpen voor de Uitzendkrachten zoals belangrijke wettelijke en cao-wijzigingen in de rechtspositie van de uitzendkracht.

Beschrijf in de uitwerking hoe u invulling geeft aan de betrokkenheid als werkgever. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- Opleiding en begeleiding; op welke manier levert u een significante bijdrage aan de ontwikkeling en het toekomstperspectief van uw Uitzendkrachten?
- Zichtbaarheid voor en betrokkenheid bij uw Uitzendkrachten; waaruit blijkt dit?

Beschrijf in uw uitwerking o.a. uw onderbouwing, tijdslijnen, communicatie en de eventuele rol van de Gemeente.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.4.2 Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid

De gezondheid van medewerkers is een onderwerp waar de werkgever een grote rol in speelt. Gezonde medewerkers zijn minder vaak ziek en ervaren meer plezier in hun werk én daarbuiten. Duurzame inzetbaarheid is dan ook een belangrijk thema voor de Gemeente. Werken aan gezondheid en welzijn is één van de belangrijke thema's in de stad en dat geldt ook voor de medewerkers zelf. De visie van de Gemeente is dat gezonde medewerkers ook bijdragen aan een gezonde stad. Utrecht vindt het daarom belangrijk dat *alle* medewerker tijdens hun loopbaan kunnen werken aan hun vitaliteit, vakmanschap en verandervermogen omdat dit bijdraagt aan hun duurzaam inzetbaarheid. Zo kunnen medewerkers van de Gemeente beter bijdragen aan een gezond stedelijk leven voor iedereen. Een zo laag mogelijk ziekteverzuim en een goede verzuimpreventie is van groot belang.

Beschrijf hoe u vormgeeft aan gezondheid en duurzame inzetbaarheid van uw Uitzendkrachten. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- De wijze waarop en de mate waarin er een waardevolle bijdrage wordt geleverd aan de fysieke en mentale gezondheid;
- De wijze waarop u en de mate waarin u stuurt op ziekteverzuim en verzuimpreventie.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.4.3 Gunningscriterium 3 Plan van aanpak tekort aan zweminstructeurs

Voor de binnenzwembaden geldt de problematiek dat er al langere tijd sprake is van een tekort op de markt aan zweminstructeurs. Beschrijf in een plan van aanpak hoe u ervoor zorgt dat er voldoende zweminstructeurs beschikbaar zijn en blijven. Hierbij gaat het om het waarborgen van continuïteit voor zowel Diensten voor langere periode (als gevolg van zwangerschapsverlof e.d.) en om kortstondige piekperiodes. De dynamiek in deze functies zit met name in de inzet over de verschillende zwembaden en in de wisselende dienstroosters.

Beschrijf hierbij onder andere:

- Uw beschikbaarheid van zweminstructeurs
- Uw aanpak m.b.t. de werving van zweminstructeurs
- Uw aanpak en advies m.b.t. het behoud van de ingezette zweminstructeurs
- Welke maatregelen/acties voor voornoemde aspecten genomen worden en welke middelen worden toegepast met bijbehorende onderbouwing
- De rol die de Gemeente hierbij heeft
- Welke risico's u ziet en de bijbehorende te treffen of voorgestelde maatregelen
- Bijbehorende tijdslijnen/doorlooptijden

Het plan van aanpak heeft de omvang van maximaal 2 enkelzijdige pagina's in A4 formaat met als lettertype Arial 10.

7.4.4 Gunningscriterium 4 Plan van aanpak zwembaden, MFA's en binnensport

Subgunningscriterium 4a Invulling van de aanvragen

Er zijn drie binnenbaden, in de zomer één buitenbad, 14 sporthallen, 44 gymzalen, acht sportzalen en ongeveer vier MFA's. Zowel voor de zwembaden (binnen en buiten), als de MFA's en binnensport wordt door de Gemeente gewerkt met een aanvraag van diensten per locatie. Uiterlijk op donderdag wordt de aanvraag gedaan voor de diensten die ingevuld moeten worden van zaterdag tot en met vrijdag. Deze diensten zijn verdeeld over meerdere locaties van de Gemeente. Het is aan de Opdrachtnemer om dit overzicht van diensten in te vullen met de al bekende en ingewerkte Uitzendkrachten vanuit de pool. Voor de Gemeente is het belangrijk om inzicht te krijgen in uw werkwijze bij het invullen van deze diensten.

Het kan voorkomen dat de beschikbaarheid van de Uitzendkrachten niet feilloos aansluit op de aangevraagde diensten. Dit kan komen door een te kleine pool op dat moment, een te lage beschikbaarheid of een niet aansluitende beschikbaarheid van medewerkers in combinatie met de diensten die ingevuld moeten worden.

Beschrijf uw plan van aanpak bij het invullen van diensten en hoe u zorgdraagt voor 100% invulling van de diensten in bovengenoemde situatie. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- Een stappenplan van uw werkwijze bij de invulling van alle gevraagde diensten
- Benoem eventuele risico's en de mogelijke maatregelen.

Beschrijf in uw uitwerking o.a. uw onderbouwing/ visie, tijdslijnen, samenwerking en communicatie met zowel de Gemeente als de uitzendkracht. Benoemen de eventuele rol van de Gemeente.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10

Subgunningscriterium 4b No-show

Als vervolg op de vorige situatie, kan het voorkomen dat Uitzendkrachten niet op komen dagen bij hun diensten.

Casusvraag:

Er blijkt dat er op 2 locaties in totaal 3 Uitzendkrachten niet zijn komen opdagen bij aanvang van de dienst op zondagochtend half tien, waarbij de Uitzendkracht verzuimd heeft dit aan de Gemeente te melden.

Beschrijf hoe u zorgt voor directe adequate vervanging in deze situatie.

Neem in uw beantwoording uw werkwijze mee, tijdslijnen, benoeming van maatregelen, oplossingen en eventuele risico's.

De omvang van uw beschrijving is maximaal 1 enkelzijdige pagina in A4-formaat met als lettertype Arial 10.

Subgunningscriterium 4c Poolbeheer

De diensten binnen perceel 2 kenmerken zich door deels kortdurende diensten (3 uren of minder), deels lange diensten en diensten zonder toeslagen en diensten met toeslagen. Bovendien zijn er avond- en weekenddiensten. Uitzendkrachten hebben vaak voorkeuren voor bepaalde diensten. Dit kan ertoe leiden dat zij hun beschikbaarheid op hun voorkeuren aanpassen.

Daarnaast is er vanwege de zomervakantie sprake van een kleiner aantal diensten voor binnensport en MFA.

Hoe gaat u in bovengenoemde situatieschets ervoor zorgen dat de inleenkrachten tevreden zijn en de beschikbaarheid van de inleenkrachten voor de Gemeente geborgd is? Er is een voorkeur voor zo min mogelijk wisselingen in de teamsamenstelling en een zo laag mogelijk verloop.

Neem in uw beantwoording mee: uw werkwijze, uw borging van continuïteit van de pool, wijze van communiceren richting Uitzendkrachten, benoem maatregelen, oplossingen en eventuele risico's.

De omvang van uw beschrijving is maximaal 1 enkelzijdige pagina in A4-formaat met als lettertype Arial 10.

7.5 Gunningscriteria perceel 3

Gunningscriteria	Weging	Punten	Aantal A4
Gunningscriterium 1: Betrokkenheid werkgever	10%	100	2
Gunningscriterium 2: Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	10%	100	2
Gunningscriterium 3: Implementatie en borging continuïteit dienstverlening	20	200	2
Gunningscriterium 4: Borging capaciteit en kwaliteit	30	300	3
<i>Subgunningscriterium 4a: Reguliere werkwijze en bij ad-hoc situaties</i>	<i>15</i>	<i>150</i>	<i>2</i>
<i>Subgunningscriterium 4b: Poolbeheer</i>	<i>15</i>	<i>150</i>	<i>1</i>
Gunningscriterium 5: Prijs	30%	300	N.v.t., kwantitatief
Totaal	100%	1000	9

7.5.1 Gunningcriterium 1 Betrokkenheid werkgever

De Gemeente hecht veel waarde aan de invulling van de rol van een goede werkgever. Dit hangt samen met wettelijke bepalingen die onder andere betrekking hebben op het betalen van salaris en recht op vakantie en verlof. Voor de Gemeente betekent een goede werkgever ook het bieden van meerwaarde aan de carrière en loopbaan van een medewerker via scholing, begeleiding of het voeren van een goed gesprek over kansen en ambitie op de arbeidsmarkt en het communiceren over relevante onderwerpen voor de Uitzendkrachten zoals belangrijke wettelijke en cao-wijzigingen in de rechtspositie van de uitzendkracht.

Beschrijf in de uitwerking hoe u invulling geeft aan de betrokkenheid als werkgever. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- Opleiding en begeleiding; op welke manier levert u een significante bijdrage aan de ontwikkeling en het toekomstperspectief van uw Uitzendkrachten?
- Zichtbaarheid voor en betrokkenheid bij uw Uitzendkrachten; waaruit blijkt dit?

Beschrijf in uw uitwerking o.a. uw onderbouwing, tijdslijnen, communicatie en de eventuele rol van de Gemeente.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.5.2 Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid

De gezondheid van medewerkers is een onderwerp waar de werkgever een grote rol in speelt. Gezonde medewerkers zijn minder vaak ziek en ervaren meer plezier in hun werk én daarbuiten. Duurzame inzetbaarheid is dan ook een belangrijk thema voor de Gemeente. Werken aan gezondheid en welzijn is één van de belangrijke thema's in de stad en dat geldt ook voor de medewerkers zelf. De visie van de Gemeente is dat gezonde medewerkers ook bijdragen aan een gezonde stad. Utrecht vindt het daarom belangrijk dat *alle* medewerkers tijdens hun loopbaan kunnen werken aan hun vitaliteit, vakmanschap en verandervermogen omdat dit bijdraagt aan hun duurzaam inzetbaarheid. Zo kunnen medewerkers van de Gemeente beter bijdragen aan een gezond stedelijk leven voor iedereen. Een zo laag mogelijk ziekteverzuim en een goede verzuimpreventie is van groot belang.

Beschrijf hoe u vormgeeft aan gezondheid en duurzame inzetbaarheid van uw Uitzendkrachten. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- De wijze waarop en de mate waarin er een waardevolle bijdrage wordt geleverd aan de fysieke en mentale gezondheid;
- De wijze waarop u en de mate waarin u stuurt op ziekteverzuim en verzuimpreventie.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.5.3 Gunningcriterium 3 Implementatie en borging continuïteit dienstverlening

Implementatie

Het is voor de jeugdgezondheidszorg van groot belang dat de continuïteit van haar dienstverlening geborgd is. Het is essentieel dat op de ingangsdatum van de overeenkomst de flexpool met Uitzendkrachten beschikbaar is, in overeenstemming met de gevraagde profielen en er een soepele implementatie plaatsvindt.

Beschrijf in een plan van aanpak hoe u ervoor zorgt en hoe u zekerheid biedt dat de flexpool met Uitzendkrachten beschikbaar is, in overeenstemming met de gevraagde profielen, per 1 april 2021.

Beschrijf in uw plan van aanpak onder andere:

- De wijze waarop u de continuïteit van de dienstverlening van de jeugdgezondheidszorg op de gevraagde functies borgt door op 1 april een ingewerkte pool van Uitzendkrachten beschikbaar te hebben zoals geformuleerd in eis 127;
- Uw aanpak m.b.t. de vorming van de pool met onderbouwing;
- Uw visie en aanpak m.b.t. de eventuele overname van Uitzendkrachten van de huidige Opdrachtnemer;
- De rol die de Gemeente hierbij heeft;
- Welke risico's Opdrachtnemer ziet en de bijbehorende te treffen of voorgestelde maatregelen;
- Bijbehorende tijdslijnen/doorlooptijden;

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.5.4 Gunningcriterium 4 Borging capaciteit en kwaliteit

Subgunningscriterium 4a Reguliere werkwijze en bij ad hoc situaties

De Gemeente is op zoek naar een Opdrachtnemer die vanuit goed partnerschap invulling wil geven aan dit perceel. De Gemeente hecht waarde aan een goede samenwerking en een betrokken en flexibele Opdrachtnemer. Daarmee doelt de Gemeente op zowel de dagelijkse gang van zaken als in een plotselinge wisseling in de capaciteitsbehoefte. Voor de jeugdgezondheidszorg wordt door de Gemeente gewerkt met een aanvraag voor verschillende Diensten per locatie. Het is aan de Opdrachtnemer om dit overzicht van Diensten in te vullen met de al bekende en ingewerkte Uitzendkrachten vanuit de pool.

Nu kan het voorkomen dat vlak voorafgaand aan een dienst, een medewerker ziek blijkt te zijn. Deze dienst moet tijdig worden ingevuld met een reeds ingewerkte uitzendkracht. Voor de Gemeente is het belangrijk om inzicht te krijgen in de wijze waarop Opdrachtnemer omgaat met dergelijke ad-hoc situaties en hoe u hierin de continuïteit van de dienstverlening borgt.

Beschrijf in een plan van aanpak hoe uw werkproces tijdens de uitvoering van de reguliere dienstverlening is ingericht én in bovengenoemde ad-hoc situatie. Geef aan hoe u borgt dat u dagelijks voldoende capaciteit beschikbaar heeft en hoe u zorgt u voor adequate vervanging in bovengenoemde ad-hoc situatie.

Beschrijf hierbij de samenwerking en communicatie, zowel met uw Uitzendkrachten als met de Gemeente. Neem in uw beantwoording uw werkwijze mee, wijze van gebruik van de planningstool, uw onderbouwing, tijdslijnen, benoem eventuele risico's en maatregelen.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

Subgunningscriterium 4b Poolbeheer

Om de continuïteit van de dienstverlening, maar ook de kwaliteit en de kennis te waarborgen, heeft de Gemeente de wens om met een vaste pool van bekende en ingewerkte personen te werken. Om deze reden is het wenselijk dat er zo min mogelijk uit- en/of instroom plaatsvindt. Uiteraard kan het voorkomen dat een uitzendkracht overgenomen wordt, ofwel rechtstreeks in dienst treedt bij de Gemeente, of om andere redenen de flexpool verlaat. De Opdrachtnemer voorziet dan zo spoedig mogelijk in aanvulling van de pool.

Beschrijf hoe u het behoud van de flexpool stimuleert en indien aanvulling nodig is hoe u voor goede en kwalitatief geschikte Kandidaten zorgt, die aan de juiste competenties voldoen, ook in een tijd van krappe arbeidsmarkt. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

:

- Uw aanpak en visie ten behoeve van het behoud van de pool van Uitzendkrachten en uw werkwijze van aanvulling van de pool.
- Uw werving- en selectieproces met hierin meegenomen: uw netwerk, de samenwerking en communicatie met de Gemeente, uw visie en uitvoering op het gebied van employer branding t.b.v. de Gemeente en uw kennis en met betrekking tot de arbeidsmarkt van medisch en paramedisch personeel.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.6 Gunningscriteria perceel 4

Gunningscriteria	Weging	Punten	Aantal A4
Gunningscriterium 1: Betrokkenheid werkgever	10	10	2
Gunningscriterium 2: Gezondheid en duurzame inzetbaarheid	10	10	2
Gunningscriterium 3: Plan van aanpak THOR	50	50	5
- Subgunningscriterium a: Préselectie en samenwerking	10		2
- Subgunningscriterium b: Beschikbaarheid en samenstelling Kandidaten	20		2
- Subgunningscriterium c: Continuïteit	20		1
Gunningscriterium 4: Prijs	30%	300	N.v.t., kwantitatief
Totaal	100%	1000	9

7.6.1 Gunningscriterium 1 Betrokkenheid werkgever

De Gemeente hecht veel waarde aan de invulling van de rol van een goede werkgever. Dit hangt samen met wettelijke bepalingen die onder andere betrekking hebben op het betalen van salaris en recht op vakantie en verlof. Voor de Gemeente betekent een goede werkgever ook het bieden van meerwaarde aan de carrière en loopbaan van een medewerker via scholing, begeleiding of het voeren van een goed gesprek over kansen en ambitie op de arbeidsmarkt en het communiceren over relevante onderwerpen voor de Uitzendkrachten zoals belangrijke wettelijke en cao-wijzigingen in de rechtspositie van de uitzendkracht.

Beschrijf in de uitwerking hoe u invulling geeft aan de betrokkenheid als werkgever. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- Opleiding en begeleiding; op welke manier levert u een significante bijdrage aan de ontwikkeling en het toekomstperspectief van uw Uitzendkrachten?
- Zichtbaarheid voor en betrokkenheid bij uw Uitzendkrachten; waaruit blijkt dit?

Beschrijf in uw uitwerking o.a. uw onderbouwing, tijdslijnen, communicatie en de eventuele rol van de Gemeente.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.6.2 Gunningscriterium 2 Gezondheid en duurzame inzetbaarheid

De gezondheid van medewerkers is een onderwerp waar de werkgever een grote rol in speelt. Gezonde medewerkers zijn minder vaak ziek en ervaren meer plezier in hun werk én daarbuiten. Duurzame inzetbaarheid is dan ook een belangrijk thema voor de Gemeente. Werken aan gezondheid en welzijn is

één van de belangrijke thema's in de stad en dat geldt ook voor de medewerkers zelf. De visie van de Gemeente is dat gezonde medewerkers ook bijdragen aan een gezonde stad. Utrecht vindt het daarom belangrijk dat *alle* medewerker tijdens hun loopbaan kunnen werken aan hun vitaliteit, vakmanschap en verandervermogen omdat dit bijdraagt aan hun duurzaam inzetbaarheid. Zo kunnen medewerkers van de Gemeente beter bijdragen aan een gezond stedelijk leven voor iedereen. Een zo laag mogelijk ziekteverzuim en een goede verzuimpreventie is van groot belang.

Beschrijf hoe u vormgeeft aan gezondheid en duurzame inzetbaarheid van uw Uitzendkrachten. Neem hierin in ieder geval de volgende aspecten mee:

- De wijze waarop en de mate waarin er een waardevolle bijdrage wordt geleverd aan de fysieke en mentale gezondheid;
- De wijze waarop u en de mate waarin u stuurt op ziekteverzuim en verzuimpreventie.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

7.6.3 Gunningscriterium 3 Plan van aanpak THOR

Afdeling Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR) van de Gemeente is vaker op zoek naar handhavers. Hierbij wordt mede gebruikt gemaakt van de inzet van Uitzendkrachten. De handhavers zorgen dat zoveel mogelijk Utrechters de regels naleven in de stad. Zij doen dat in de openbare ruimte en bij bedrijven en bewoners. Zo dragen ze met de juiste competenties bij aan een gezonde, leefbare en veilige stad.

Een vacaturetekst van de Afdeling THOR luidt als volgt:

"Handhaving in Utrecht is een prachtige uitdaging. Wij zoeken vriendelijk, servicegerichte, standvastige én communicatief vaardige collega's. Handhavers die benaderbaar zijn, advies kunnen geven en vragen kunnen beantwoorden van bewoners, bezoekers én ondernemers. Wij zoeken ook handhavers die er staan als het nodig is, die ingezet kunnen worden bij calamiteiten, evenementen en bijzondere Diensten zoals het toezichthouden op de Coronamaatregelen. Sterk in de schoenen staan is een noodzakelijke kwaliteit, bekeuringen uitschrijven hoort daarbij, maar wel onder de juiste voorwaarden. Hoe ga jij situaties oplossen? Welke keuze maak je en waarom? Ben je afwachtend of toon je juist initiatief? Wij hebben een bepaalde mate van flexibiliteit nodig, waarbij extra werken of wat langer doorgaan geen probleem is. Daar zetten we een prettig team met hoge mate van collegialiteit tegenover, collega's die iets voor elkaar over hebben. Utrecht is een grote stad, onze afdeling bestaat uit ongeveer 180 handhavers, waarvan 130 BOA's. Met een open houding die zoekt naar overeenkomsten in plaats van verschillen word je snel als collega opgenomen in het team. Voldoe jij aan o.a. deze voorwaarde? Dan ben jij misschien geschikt om ons team te komen versterken."

Afdeling THOR is dus op zoek naar de handhaver die niet alleen de vastomlijnde boetes uitdeelt, maar ook in staat is om situaties de-escalerend op te lossen. Het is noodzakelijk dat de Kandidaten naast hun diploma's/certificaten beschikken over de juiste competenties voor dit vak. Het beschikken over empathisch vermogen is bijvoorbeeld essentieel en de bereidheid tot ontwikkelen is zeer gewenst. De Gemeente wenst graag samen te werken met een Opdrachtnemer met goede kennis van en veel ervaring heeft in dit beroepsveld en geschikte Kandidaten aanbiedt.

Subgunningscriterium 3a Préselectie en samenwerking

Iedere Kandidaat voert een klikgesprek (sollicitatiegesprek) met afdeling THOR. Het is dus van belang dat Kandidaten op voorhand al door de Opdrachtnemer getoetst zijn op geschiktheid (zowel VOG/ diploma's /certificaten als competenties), zodat afwijzingen van Kandidaten tot een minimum worden beperkt.

Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat u Kandidaten met de juiste instelling en competenties selecteert en aanbiedt. Benoem in uw beschrijving hoe u hierbij de samenwerking vormgeeft en optimaliseert met de Gemeente.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

Subgunningscriterium 3b Beschikbaarheid en samenstelling Kandidaten

Het is voor afdeling THOR van belang dat zowel starters op de arbeidsmarkt met een beperkte ervaring, als de meer seniore Kandidaten met ruimte werkervaring worden aangeboden. Dit is van belang om een goede samenstelling te hebben in handhavers, passend bij alle voorkomende situaties. Daarnaast is er een voorkeur voor een diverse samenstelling van het team, waarbij ook ruimte geboden wordt voor minder ervaren mensen om zich te ontwikkelen.

Beschrijf op welke manier u ervoor zorgt dat er een diversiteit aan Kandidaten beschikbaar is voor de Gemeente, zowel op het gebied van ervaring als op het gebied van leeftijd, achtergrond en opleidingsniveau en werkervaring.

Neem in uw beschrijving uw werving en selectie mee, uw wijze van employer branding en uw visie op en invulling van een optimale samenstelling van Kandidaten.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal twee enkelzijdige pagina's in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

Subgunningscriterium 3C. Continuïteit

Afdeling THOR werkt met jaarlijkse budgetten, waardoor vaak al voor een geheel kalenderjaar bekend is wat de inhuurbehoefte is, eventueel aangevuld met extra capaciteit in geval de situatie hierom vraagt. Afdeling THOR werkt dan ook graag voor een langere periode met dezelfde Uitzendkrachten. Dit is prettig werken en goed voor de teamspirit, maar scheelt ook inwerktijd en is vanwege het benodigde uniform efficiënt.

Beschrijf wat u doet om wisseling van (ingewerkte) Uitzendkrachten zoveel mogelijk te beperken en om te stimuleren dat dezelfde Uitzendkrachten gedurende langere periodes werkzaam kunnen zijn bij de Gemeente?

Neem in uw beschrijving mee welke acties genomen worden om de Uitzendkrachten te binden.

Uw uitwerking voor dit onderdeel bevat maximaal één enkelzijdige pagina in A4 formaat met minimaal lettergrootte 10.

8 Begrippen

Begripsbepalingen die specifiek betrekking hebben op de Opdracht

Aanvragen

Het (digitale) verzoek van de gemeente aan de Opdrachtnemer voor het werven, selecteren en mogelijk ter beschikking stellen van één of meerdere Uitzendkrachten. Individueel ook geschreven als 'Aanvraag'.

Aanvrager

Medewerker van de gemeente die de Aanvraag doet.

Bruto Uurloon

Het bruto uurloon dat de Uitzendkracht verdient op basis van de loonschalen uit de van toepasselijke Collectieve Arbeidsovereenkomst (cao) dan wel bedrijfsregeling of personeelsgids. Hierbij zijn de binnen Opdrachtgever gebruikte cao's aangevuld met de salarisstructuur van Inleener van toepassing.

Diensten

Het terbeschikkingstelling stellen van tijdelijk personeel (Uitzendkrachten) en het leveren van aanpalende Diensten ten aanzien van de terbeschikkingstelling van Uitzendkrachten zoals nader omschreven in de aanbestedingsdocumenten en de Raamovereenkomst. Ook wel Dienstverlening genoemd of Dienst.

De Gemeente

Gemeente

Adres: Stadsplateau 1

Postbus: 16200, 3500 CE, Utrecht

Postcode + plaats: 3521 AZ, Utrecht, Nederland

Internetadres: www.utrecht.nl

Kandidaat

Een aspirant Uitzendkracht van wie wordt verwacht dat hij/zij na selectie en goedkeuring van de Aanvrager, als Uitzendkracht bij de Gemeente, werkzaamheden kan verrichten.

Loonkostenfactor

Een factor die wordt vastgesteld door Opdrachtgever aan de hand van de door Opdrachtnemer opgegeven bedrijfseigen percentages voor werkgeverslasten (zoals premies sociale verzekeringen en loonbelasting), maar ook diverse reserveringen en voorzieningen (verlofrechten, leeglooprisico et cetera).

Nadere overeenkomst

Een schriftelijke overeenkomst die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Partijen wordt gesloten met betrekking tot de uitvoering van de Diensten

(Nominale) Bureau­marge

De nominale vergoeding (in euro) voor overhead, winst en algemene kosten van Opdrachtnemer die in rekening wordt gebracht boven op de Loonkosten per uur.

Onderaannemers

Alle partijen die Opdrachtnemer inschakelt om (delen van) de overeengekomen Diensten te leveren. Dit betreft ook de bureaus die worden gecontracteerd ten behoeve van de ter beschikking stelling van Uitzendkrachten.

Raamovereenkomst

Een Raamovereenkomst per perceel die tussen de Gemeente en Opdrachtnemer wordt gesloten op basis van de Aanbestedingsdocumenten, de toepasselijke algemene voorwaarden, de Inschrijving van de Opdrachtnemer en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

TarievenTool

Het door Opdrachtgever gehanteerde tariefmodel op basis waarvan Loonkostenfactoren berekend worden.

Uitzendkrachten

Uitzendkrachten die met Opdrachtnemer een arbeidsovereenkomst hebben en die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld worden om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. Individueel ook als Uitzendkracht geschreven.

Uurtarief

Het tussen Partijen in de Nadere Overeenkomst overeengekomen uurtarief, voor de inzet van de Uitzendkracht. Het Uurtarief komt tot stand door het Bruto uurloon te vermenigvuldigen met de Loonkostenfactor en te vermeerderen met de Nominale Bureau­marge.

VOG

Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een verklaring van een overheidsinstantie waaruit blijkt dat het gedrag van een Uitzendkracht in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie bij de Gemeente.