



Programma van Eisen EA Inhuur flexwerkers ZRD (Bijlage D)

1. Beschikbaarheid, Kwaliteit en Planning

- 1.1 Opdrachtnemer dient te allen tijde voldoende gekwalificeerde flexwerkers te leveren conform de beschreven functieprofielen, die inzetbaar zijn bij opdrachtgever (**zie bijlagen functiebeschrijvingen**).
- 1.2 De flexpool voor opdrachtgever zal voor het grootste deel (via migratie) bestaan uit dezelfde kern aan flexwerkers die al bekend zijn bij, vertrouwd zijn met en ervaring hebben bij opdrachtgever om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren.
- 1.3 Opdrachtnemer dient een bepaalde overcapaciteit (naar inschatting opdrachtnemer) aan flexwerkers binnen haar pool beschikbaar te hebben voor opdrachtgever om te allen tijde de levering te kunnen waarborgen en de no-shows op kosten opdrachtnemer van ingeplande flexwerkers per direct op te vangen.
- 1.4 Opdrachtnemer dient flexwerkers te leveren die als toezichthouder op de milieustraten en/of als belader van inzamelvoertuigen inzetbaar zijn.
- 1.5 Opdrachtnemer dient flexwerkers te leveren die de Nederlandse taal (i.v.m. veiligheid) aantoonbaar beheersen (spreken en lezen).
- 1.6 Opdrachtnemer dient flexwerkers te leveren die flexibel inzetbaar zijn qua werkdagen en werktijden. Toezichthouders milieustraten werken op doordeweekse dagen van 09.30 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.30 uur en op zaterdagen van 08.45 tot 15.15 uur. Beladers werken op doordeweekse dagen van 07.00 tot einde route (flexibel).
- 1.7 Opdrachtnemer dient flexwerkers te leveren die goed om kunnen gaan met sterke wisselingen in werkdruk en aanbod van klanten.
- 1.8 Opdrachtnemer dient flexwerkers (toezichthouder milieustraat) te leveren die sociaal vaardig zijn, graag met mensen omgaan, klantvriendelijk toezicht houden en waar nodig durven corrigeren.
- 1.9 Opdrachtnemer dient flexwerkers te leveren die in goede fysieke conditie zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
- 1.10 Opdrachtnemer dient flexwerkers te leveren die in het bezit te zijn van eigen vervoer en flexibel inzetbaar zijn over de verschillende milieustraten in Zeeland.
- 1.11 Opdrachtnemer dient op kosten opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever een verklaring omtrent gedrag (VOG) van de flexwerker te overleggen.
- 1.12 Opdrachtnemer dient flexwerkers, al dan niet op verzoek van opdrachtgever, naast de verplichte opleidingen, een opleidingstraject aan te bieden en het percentage van 1,02 % voor scholingsbestedingsverplichting 100% aan opleidingen voor flexwerkers van opdrachtgever te besteden.
- 1.13 Opdrachtnemer zorgt tijdens de vakantieperiodes voor een 100% dekkend en werkend vervangingsplan voor levering van flexwerkers voor alle voorkomende gevraagde functies.
- 1.14 Opdrachtnemer dient, direct bij ingang van en gedurende de gehele raamovereenkomst, de beschikking te hebben over een flexpool met voldoende flexwerkers (qua kwaliteit en kwantiteit) om de behoefte van opdrachtnemer te vervullen conform de beschreven SLA's.
- 1.15 Opdrachtnemer is na gunning op basis van de rolling forecast, de weekplanning, de dagplanning, de vakantieplanning en piek/ziek verantwoordelijk voor de invulling van de beschreven behoefte in deze aanbesteding, (waarbij kwaliteit, kwantiteit en kosten in balans zijn) Opdrachtnemer houdt tevens rekening met de WAB-gevolgen voor oproepkrachten.
- 1.16 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven, selecteren, poolmanagement, plannen, inzetten, verstrekken veiligheidsschoenen en -handschoenen, administratie, verzuimbegeleiding, beoordeling functioneren, herkennen talent voor doorgroei binnen opdrachtgever en overige bijkomende begeleiding. Opdrachtnemer overlegt met en betreft opdrachtgever in dit gehele proces waar benodigd en/of waar overeengekomen met opdrachtgever.

- 1.17 De werkwijze van aanvragen en plannen van de rolling forecast, de weekplanning, de dagplanning, de vakantieplanning en piek/ziek conform overeengekomen zal tijdens de implementatieperiode conform de wens van opdrachtgever afgestemd worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- 1.18 Opdrachtnemer dient te voldoen aan en rekening te houden met alle genoemde en niet genoemde wetgeving die betrekking heeft op het inzetten van flexwerkers.

2. Communicatie & Uitvoering

- 2.1 Opdrachtnemer dient de betreffende dienstverlening vanuit één centrale vestiging in Zeeland uit te voeren en te waarborgen.
- 2.2 Opdrachtnemer dient een vaste intercedent en een vervangend intercedent te benoemen welke de onderliggende raamovereenkomst in de praktijk uitvoeren. Bij niet voldoen of functioneren van deze intercedent(en), naar oordeel van de opdrachtgever, dient/dienen deze in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vervangen te worden.
- 2.3 De planning van de behoefte van opdrachtgever loopt via 2 aanspreekpunten van Opdrachtgever, via de planning inzameling en via de planning milieustraten.
- 2.4 Opdrachtgever geeft wekelijks de geregistreerde gewerkte uren, met betrekking tot beladers inzamelvoertuigen door aan opdrachtnemer (na controle door planning opdrachtgever). Opdrachtgever gebuikt voor de geregistreerde gewerkte uren beladers inzamelvoertuigen haar systeem Promotheus (mobiele software E-hour in de inzamelvoertuigen).
- 2.5 Opdrachtgever geeft wekelijks de geregistreerde gewerkte uren, met betrekking tot de toezichthouders milieustraten door aan opdrachtnemer (na controle door planning opdrachtgever). Opdrachtgever gebuikt voor de geregistreerde gewerkte uren toezichthouders milieustraten het systeem van opdrachtnemer waarin opdrachtgever ook de behoefte aan benodigde uren kan doorgeven (zie ook 2.9).
- 2.6 Opdrachtnemer dient het gehele administratieve proces (plannen functies en uren, registreren gewerkte uren, factureren gewerkte uren, controleren en vrijgeven uren en facturen door opdrachtgever enz.) tijdens de implementatiefase digitaal in te richten welke aansluit op de eisen van de opdrachtgever in te richten.
- 2.7 Opdrachtnemer, intercedent en flexwerker dienen van maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar te zijn van 06.30 tot 18.00 uur en op zaterdag tot 16.00 uur.
- 2.8 Opdrachtnemer dient daarnaast 365 dagen 24 uur per dag, via een noodnummer, bereikbaar te zijn i.v.m. calamiteiten. Opdrachtnemer dient op verzoek gedurende deze tijd ook direct actie te nemen (geen doorverwijzing naar kantoor tijden).
- 2.9 Opdrachtgever stelt op dinsdag voor de aankomende week de behoefte aan flexwerkers voor de aankomende week ter beschikking aan opdrachtnemer. Tevens worden er dagelijks nog wijzigingen doorgevoerd door zieken/afwezig.

3. Veiligheid

- 3.1 Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat iedere flexwerker een adequate veiligheidsinstructie via een veiligheidsinstructie krijgt. Er wordt door opdrachtgever aan opdrachtnemer een link aangeleverd (instructiefilm veiligheid bij opdrachtgever) voordat de flexwerker start met de werkzaamheden. De flexwerker dient de film veiligheidsinstructie te zien en vervolgens een toets af te leggen. Bij een positieve toetsuitslag ontvangen opdrachtgever, opdrachtnemer en flexwerker een bewijs op de mail. De flexwerker dient dit bewijs te kunnen tonen op het inzamelvoertuig of op de milieustraat. Het bewijs wordt tevens vastgelegd in het systeem van opdrachtgever.
- 3.2 Opdrachtnemer dient voor iedere nieuwe flexwerker een (veiligheids-)instructie te organiseren.
- 3.3 Opdrachtnemer dient in de uitzendtermijn evaluatiemomenten met de flexwerker e.o. opdrachtgever in te plannen en hiervan verslaglegging te doen.
- 3.4 Opdrachtnemer dient, op haar eigen kosten, voor de flexwerkers de benodigde veiligheidsschoenen (CE categorie S3) en veiligheidshandschoenen ter beschikking te stellen.
- 3.5 Opdrachtgever stelt voor de flexwerkers de overige benodigde PBM's ter beschikking (veiligheids-hesjes en eventueel veiligheidskleding).

4. Financieel

- 4.1 Opdrachtnemer dient op een transparante wijze de omrekenfactor (per fase A, B en C) inzichtelijk te maken voor de opdrachtgever via de bij de inschrijving ingediende bijlage berekening omrekenfactor (per fase) toe te voegen aan de inschrijving.
- 4.2 Opdrachtnemer kan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst enkel de wettelijke verplichte verhogingen conform CAO doorvoeren in de omrekenfactor. Dit dient transparant aantoonbaar te zijn door een aantoonbare aanpassing in de bijlage berekening omrekenfactor. De marge zal gedurende de raamovereenkomst niet aangepast kunnen worden. Er is verder geen indexering van toepassing op de raamovereenkomst.
- 4.3 Ingediende omrekenfactoren zijn vast t/m 31-12-2023. Tariefswijzigingen dienen minimaal 1 maand voor de geplande invoering ter akkoord van opdrachtgever ingediend te worden door Opdrachtnemer. Tariefswijzigingen kunnen enkel na akkoord van opdrachtgever doorgevoerd worden.
- 4.4 Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en draagt de kosten voor een eventuele transitievergoeding voor flexwerkers die hiervoor in aanmerking komen.
- 4.5 Opdrachtgever heeft een overzicht bijgevoegd van de te migreren flexwerkers inclusief functie en fase. Hiermee heeft inschrijver inzicht om een accurate calculatie te maken om de opgebouwde transitierechten van flexwerkers te kunnen dragen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en draagt alle transitiekosten per (Conform WAB) van alle in te zetten flexwerkers, direct bij ingang en gedurende de gehele duur van de raamovereenkomst. Hiervoor kunnen nooit extra kosten belast worden aan opdrachtgever. Alle kosten zijn in de omrekenfactor gecalculeerd.
- 4.6 Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders uitgevraagd) zijn binnen de omrekenfactor binnen de inschrijfstaat van de inschrijver inbegrepen.
- 4.7 Opdrachtnemer kan in geen geval extra kosten doorbelasten aan opdrachtgever naast de daadwerkelijk uitgevoerde en geaccordeerde uren gewerkt voor de Opdrachtgever x bruto uurtarief in EUR. x de desbetreffende omrekenfactor voor de desbetreffende functie in de desbetreffende fase.
- 4.8 Opdrachtgever kan een flexwerker na 1.040, voor opdrachtgever, gewerkte uren kosteloos overnemen.
- 4.9 De gewerkte uren in bovenstaande artikel is het totaal aan uren die flexwerker bij opdrachtgever heeft gewerkt.
- 4.10 Opdrachtnemer van de raamovereenkomst draagt de verworven rechten van opdrachtgever over aan de opvolgend opdrachtnemer aan het einde van deze raamovereenkomst.
- 4.11 Met de als tweede geëindigde inschrijver, wordt voor de duur van 12 maanden een wachtkamerconstructie aangegaan. (met één maal een optionele verlenging van 12 maanden). Inschrijvers die een inschrijving indienen zijn hiermee akkoord en doen hun inschrijving 12 maanden gestand in het geval zij als tweede is geëindigd. Hiervoor is geen nadere bevestiging vanuit opdrachtgever en/of inschrijver noodzakelijk.

5. Arbeidsvoorwaarden

- 5.1 Opdrachtnemer volgt voor de beloning van de flexwerkers de voor de opdrachtgever geldende inlenersbeloning conform de CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) Onderdeel Services.
- 5.2 Flexwerkers ontvangen een tegemoetkoming voor de reiskosten woon-werkverkeer conform huishoudelijk reglement ZRD met een bedrag van maximaal Eur. 20,52 per dag (huis-werk-huis).
- 5.3 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor en dient een verzekering te hebben voor dekking van ongevallen en/of letselschade die flexwerker kan oplopen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bij de opdrachtgever.
- 5.4 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor en dient een verzekering te hebben voor dekking van materiele schade, letselschade aan derden of aan medewerkers van opdrachtgever veroorzaakt door flexwerkers en alle overige directe en indirecte schade veroorzaakt door opdrachtnemer en de door haar uitgezonden flexwerkers.

6. Service Level Agreements en te rapporteren kritische prestatie indicatoren

- 6.1 Opdrachtgever en opdrachtnemer nemen de kritische prestatie indicator "vullingsgraad van minimaal 99% op dagbasis en minimaal 99,5% op weekbasis" op in de raamovereenkomst.
- 6.2 Opdrachtgever en opdrachtnemer nemen de kritische prestatie indicator "opkomstgraad van 100% op jaarbasis" (dus altijd reserves bij no-show) op in de raamovereenkomst.
- 6.3 Opdrachtgever en opdrachtnemer nemen de kritische prestatie indicator "correctheid verloning van 100% op jaarbasis" op in de raamovereenkomst.
- 6.4 Opdrachtnemer beschikt over een voor opdrachtgever webbased benaderbaar dashboard waarin bovenstaande KPI's inzichtelijk zijn voor de opdrachtgever.
- 6.5 Opdrachtnemer dient ieder kwartaal een managementrapportage beschikbaar te stellen met o.a. de doelen en prestaties van de in 6.1 t/m 6.4 beschreven KPI's aan opdrachtgever, deze zal besproken worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De managementrapportages bevat tevens minimaal de volgende gegevens:
 - Volume in uren, tarieven en bedragen per dag, week, jaar en totaal (te splijten naar functie) en in vergelijking met voorgaande jaar;
 - Aantal plaatsingen;
 - Vullingsgraad;
 - Ziekteverzuim;
 - Overzicht van aanvragen die niet gehonoreerd konden worden;
 - Een overzicht van binnengekomen klachten vanuit de diensten en de wijze van afhandeling.
- 6.6 Indien opdrachtnemer één kwartaal niet voldoet aan één of meerdere KPI's worden onderstaande stappen doorlopen:

Stap 1: constatering KPI ('s) voldoet(/n) niet.

Tijdens het kwartaaloverleg wordt door opdrachtgever geconstateerd dat KPI('s) niet wordt(/en) behaald. In verslaglegging wordt vermeld dat opdrachtnemer in verzuim is en dat opdrachtgever voornemens is om passende maatregelen te treffen tenzij opdrachtnemer binnen 4 weken alsnog positief op betreffende KPI('s) scoort. Opdrachtnemer zal tevens gesommeerd worden om aan te geven hoe de tekortkoming wordt hersteld middels een door hem, binnen 5 dagen te overleggen plan van aanpak (max. één A4) inclusief planning en personele inzet.

Stap 2: escalatie vanaf stap 1

Indien opdrachtnemer niet binnen 4 weken alsnog positief op betreffende KPI(/s) scoort, dit ter beoordeling van opdrachtgever, volgt een finale herinnering om binnen 2 weken alsnog na te komen.

Stap 3: escalatie vanaf stap 2

Indien ook de finale herinnering niet wordt nagekomen en/of opdrachtgever is ontevreden over de gang van zaken m.b.t. opvolging van de tekortkoming door opdrachtnemer geldt: Onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige wettelijke rechten voortvloeiend uit een tekortkoming, is Opdrachtgever bij verzuim aan de zijde van opdrachtnemer gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.

Aan de kant van opdrachtgever zal opgeschaald worden naar directieniveau, met het oog op:

- evt. aanvullende afspraken, en/of;
- opzegging overeenkomst met opdrachtnemer en contracteren via wachtkamerovereenkomst.

7. Overige voorwaarden

- 7.1 Opdrachtnemer werkt met een G-rekening t.b.v. loonheffingen en de btw.
- 7.2 Opdrachtnemer overlegt per kwartaal een WKA verklaring.
- 7.3 De dienstverlening van inschrijver en de daartoe behorende interne bedrijfsprocessen voldoen aan de richtlijnen van de ABU en/of NBBU.

8. Implementatie

- 8.1 Opdrachtnemer dient na gunning het aangeboden migratiebestand aan flexwerkers te benaderen om via opdrachtnemer als flexwerker bij opdrachtgever te gaan werken. Dit kan/dient nooit via een payroll-constructie (te) zijn.