

# Programma van Eisen

## ***“Mobiliteitsdienstverbanden”***

**CPV code: 79634000**

**Kenmerk: 2022-273**

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad  
Sector Advisering & Interne Dienstverlening  
Afdeling Personeel en Organisatie

Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:  
Stadhuisplein 100  
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 15 april 2022

Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EISEN.....</b>	<b>4</b>
2.1	algemeen .....	4
<b>3</b>	<b>BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN .....</b>	<b>9</b>
3.1	Social Return on Investment.....	9

## 1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: "of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig".

## 2 Eisen

### 2.1 algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

Eisnummer	
	<b>Algemeen</b>
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de duur van de overeenkomst de mobiliteitsdienstverbanden te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
	<b>Eisen dienstverlening</b>
3.	Opdrachtnemer biedt contractovername aan in de vorm van een mobiliteitsdienstverband voor medewerkers met een arbeidsovereenkomst bij gemeente Zaanstad. Dit houdt in dat een medewerker uitdienst gaat bij de gemeente Zaanstad en in dienst treedt bij de opdrachtnemer via een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd of onbepaalde tijd.
4.	Opdrachtnemer neemt alle voorgedragen medewerkers over met behoud van gelijkblijvende of daaraan gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden, inclusief pensioenopbouw bij ABP. Opdrachtnemer past vooraf geen selectie toe, bijvoorbeeld op leeftijd, opleidingsniveau of anderszins.
5.	De Opdrachtnemer stelt met iedere deelnemer een individueel begeleidingsplan op en biedt een breed scala aan faciliteiten en loopbaanactiviteiten, waaronder loopbaan oriëntatie, coaching, vaardigheidstrainingen, sollicitatietraining en -begeleiding, cursussen en workshops, toegang tot het netwerk van de Opdrachtnemer, stages en kort cyclische detachering en/of hulp bij het starten van een eigen bedrijf (schrijven bedrijfsplan, opstellen acquisitieplan, verkrijgen financieringen, etc.).

	De deelnemer krijgt door de intensieve begeleiding een nieuw/ander loopbaanperspectief aangereikt. Alle activiteiten zijn erop gericht om de medewerker binnen de looptijd van het mobiliteitsdienstverband duurzaam te werk te stellen in een nieuwe baan bij een andere werkgever óf als zelfstandig ondernemer.
6.	Opdrachtnemer biedt totale ontzorging vanaf het moment van contractovername door middel van begeleiding van werk-naar-werk en voert een duidelijke administratie: het oriënterend gesprek, het arbeidsvoorwaardengesprek met de medewerker, de concrete contractovername, het begeleiden van de medewerker op basis van een persoonlijk begeleidingsplan, het inzetten van instrumenten en interventies gedurende het traject etc.
7.	Bij aanvaarding van een functie elders (met een proeftijd van ten hoogste twee maanden) heeft de medewerker binnen de eerste zes maanden van het mobiliteitsdienstverband een terugkeergarantie naar de opdrachtnemer. Het tussen de partijen overeen gekomen mobiliteitsdienstverband zal dan voor het nog resterende deel worden hervat.
8.	De opdrachtnemer faciliteert zowel afspraken op locatie, als digitale afspraken (videobellen).
9.	Indien een mobiliteitsdienstverband niet heeft geleid tot het vinden van een duurzame nieuwe baan of zelfstandig ondernemerschap, ontvangt de medewerker een schriftelijke rapportage, waarin de conclusies uit onderzoeken/ begeleidingsactiviteiten leiden tot een (persoonlijk) advies over mogelijke vervolgactiviteiten die een medewerker kan ondernemen. De rapportage is voor de medewerker helder, van het juiste niveau en altijd begrijpelijk voor en passend bij de doelgroep.
10.	Opdrachtnemer voldoet aan "in de markt algemeen erkende maatstaven van kwaliteit" inzake (loopbaan)begeleiding en duurzame tewerkstelling in een nieuwe baan, blijkens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseurs van Inschrijver zijn gecertificeerd bij een beroepsinstantie bijvoorbeeld RL-certificering bij CMI, NIP, NOLOC, NOBCO, of vergelijkbaar.</li> <li>• Adviseurs van Inschrijver beschikken over een relevante afgeronde HBO-, respectievelijk WO-opleiding;</li> <li>• Adviseurs van Inschrijver beschikken over een aantoonbare werkervaring (langer dan 1 jaar) met het begeleiden van medewerkers naar een andere baan;</li> <li>• Adviseurs gaan vertrouwelijk om met alle informatie die hen ter kennis komt bij de uitvoering van de overeenkomst.</li> </ul>
11.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in geval van uitval of verhindering (bijvoorbeeld door ziekte, langdurig verlof etc.). Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in geval van uitval of verhindering (bijvoorbeeld door ziekte, langdurig verlof etc.).
12.	Opdrachtnemer stelt faciliteiten (locatie, werkplek, benodigde apparatuur etc.) ter beschikking. Deze kosten zijn opgenomen in de vaste maandelijkse prijs en worden niet apart gefactureerd.
13.	De locatie waar onderzoek, training, coaching of anderszins gesprekken in het kader van het mobiliteitsdienstverband plaatsvinden, ligt in het werkgebied van de gemeente Zaanstad óf is binnen maximaal 1 uur vanaf het huisadres van de medewerker te bereiken.
14.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en eventueel ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht in de contacten met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens garandeert Opdrachtnemer dat bij de uitvoering van de opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

15.	Een medewerker kan op eigen verzoek een vrijblijvend oriënterend gesprek voeren met de opdrachtnemer om zich te oriënteren op een eventueel mobiliteitsdienstverband. Opdrachtnemer nodigt de medewerker binnen uiterlijk vijf (5) werkdagen nadat een verzoek hiertoe is ingediend uit voor een oriënterend gesprek.
16.	Opdrachtnemer draagt tijdens het oriënterend gesprek zorg voor heldere informatievoorziening richting de medewerker, waaronder de inhoud en aard van het mobiliteitsdienstverband, de hoofdlijnen van de aanpak en mogelijke scenario's daarbinnen, de verwachtingen van de medewerker met betrekking tot de begeleiding en inzet van instrumenten en interventies, de rechtspositie en arbeidsvoorwaarden. Aansluitend aan het oriënterend gesprek ontvangt de medewerker van de Opdrachtnemer een (schriftelijk of digitaal) informatiepakket.
17.	Indien Opdrachtgever en de medewerker gekozen hebben voor een mobiliteitsdienstverband, dan wordt binnen 10 werkdagen <ul style="list-style-type: none"> <li>- een overeenkomst opgesteld door de opdrachtnemer en voorgelegd aan de opdrachtgever ter ondertekening</li> <li>- en wordt de medewerker uitgenodigd voor een arbeidsvoorwaarden-gesprek, waarin een arbeidsvoorwaardenvoorstel wordt gegeven aan de medewerker door opdrachtnemer.</li> </ul>
18.	Opdrachtnemer overlegt per kwartaal een schriftelijke rapportage aan de Opdrachtgever over de verrichte activiteiten en voortgang per deelnemende medewerker. Inschrijver overlegt tevens per kwartaal een rapportage met het totaaloverzicht van deelnemers. Inschrijver geeft daarnaast op verzoek een mondelinge toelichting op de rapportage.
19.	Inschrijver brengt geen kosten in rekening voor een vrijblijvend, oriënterend gesprek en het arbeidsvoorwaardengesprek met de medewerker, voorafgaand aan een mobiliteitsdienstverband.
20.	Indien de medewerker gedurende het mobiliteitsdienstverband tijdelijk gedetacheerd wordt naar een andere opdrachtgever óf bij de opdrachtnemer zelf te werk worden gesteld, dan komen de inkomsten van deze detachering deels ten gunste van Opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt gedurende de gehele contractperiode minimaal 80% van de detacheringsinkomsten. Dit bedrag wordt verrekend met de maandelijkse vergoeding.
21.	Opdrachtgever is gebaat bij een snelle en duurzame tewerkstelling van medewerkers in een nieuwe baan of duurzame tewerkstelling als zelfstandig ondernemer. Indien de medewerker eerder een nieuwe baan heeft dan de overeengekomen duur van het mobiliteitsdienstverband, ontvangt Inschrijver een succes fee van de Opdrachtgever over de resterende looptijd van het mobiliteitsdienstverband. De succes fee bedraagt een percentage van de loonkosten (inclusief werkgeverslasten) vermenigvuldigd met het resterend aantal maanden van het mobiliteitsdienstverband. Het succes fee percentage bedraagt 20% van de loonkosten (inclusief werkgeverlasten). Het resterend aantal maanden waarover de succes fee wordt betaald, is gemaximeerd op 12 maanden.
	<b>Eisen communicatie</b>
22.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
23.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
24.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

25.	Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben elke drie maanden een evaluatiegesprek over de uitvoering van de raamovereenkomst op operationeel, tactisch niveau of strategisch niveau.
26.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
	<b>Kritische prestatie-indicatoren</b>
27.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met de opdrachtnemer managementrapportages en KPI's op te stellen en te monitoren. Opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet leveren van de gevraagde dienstverlening.
	<b>Wet- en regelgeving</b>
	Opdrachtnemer handelt conform vigerende wet- en regelgeving.
	<b>AVG</b>
28.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
29.	In verband met het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst die na gunning met opdrachtnemer zal worden gesloten. De verwerkersovereenkomst is als bijlage toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
30.	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
31.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
32.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG).
33.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
34.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
	<b>Financiële bepalingen</b>
35.	Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal, bij voorkeur in de vorm van e-facturatie, toe aan de Gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar <a href="mailto:Crediteuren@zaanstad.nl">Crediteuren@zaanstad.nl</a>

	<p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst staan de tarieven vast en vindt geen indexering plaats.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle prijzen zijn inclusief de CAO wijzigingen</li> <li>• Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen;</li> <li>• Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven;</li> <li>• Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.</li> </ul>
	<b>Afroep op basis van de raamovereenkomst</b>
36.	Opdrachtgever kan op basis van de voorwaarden in de raamovereenkomst een nadere opdracht plaatsen bij opdrachtnemer.

### 3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

#### 3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringsituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.12 van de offerteleidraad).

	<b>Social Return</b>
37.	Een social return-verplichting van 5% conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.



**gemeente Zaanstad**

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam  
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075  
[antwoord@zaanstad.nl](mailto:antwoord@zaanstad.nl)  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

