

Bijlage 1 Programma van eisen

Algemene eisen

1. Het verantwoordelijk management en het 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.
2. Opdrachtnemer is bereid om gedurende de looptijd van het contract aan te tonen blijvend financieel gezond te zijn en overlegt, indien door de gemeenten gewenst, jaarlijks binnen 6 maanden na einde boekjaar het jaarverslag.
3. De Opdrachtnemer moet een onafhankelijke contractpartner zijn. Hiermee bedoelen wij dat de Opdrachtnemer geen eigen inhuurkrachten op haar eigen payroll mag zetten. Inhuur vindt alleen via derden plaats. Opdrachtnemer kan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst geen eigen kandidaten aanbieden vanuit de eigen entiteit of (entiteiten van) de holding waar Opdrachtnemer onderdeel van uit maakt.
4. De Opdrachtnemer verplicht of vraagt potentiële derden, kandidaten en externe medewerkers op geen enkele wijze betaalde diensten of producten af te nemen van Opdrachtnemer als voorwaarde om te worden voorgesteld aan Opdrachtgever en/of in aanmerking komen voor Opdrachten.
5. De gemeenten verlangen van Opdrachtnemer na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer kunnen de gemeenten daartoe van de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. De gemeenten zullen dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.

Eisen ten aanzien van de dienstverlening van de MSP (hierna te noemen Opdrachtnemer)

6. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht een volledig inhuurproces voor de gemeenten uit te voeren. Daarbij worden tenminste de volgende deelprocessen onderkend die tevens in de hierop volgende Eisen nader worden uitgewerkt:
 - Faciliteren bij werving en selectie van kandidaten (onder andere het adviseren en opstellen van een functieprofiel en het zoeken in de markt van geschikte kandidaten);
 - Contracteren van zzp-er, intermediairs en toeleveranciers van geschikte kandidaten;
 - Afhandeling van het administratieve proces, urenverantwoording, facturatie en betaling;
 - Het sluiten van een nadere overeenkomst met de inhuur medewerker;
 - Gegevensverwerking in de inhuurportal zodat er continue sprake is van een actueel systeem;
 - Evaluatie van de opdracht;

- Managementrapportage;
 - Accountmanagement.
7. Opdrachtnemer levert gekwalificeerde kandidaten (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd:
 - aan te bieden,
 - de verdere administratieve afwikkeling te verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen richting Toeleveranciers (debiteurenbeheer),
 - door middel van continue procesbewaking dient de foutkans (mismatches, dossierfouten etc.) te worden geminimaliseerd en structurele problemen adequaat te worden opgelost.
 8. Opdrachtnemer brengt een hoogwaardig systeem (inhuurportal) mee dat het hele inhuur proces digitaal faciliteert (zie verder Eisen ten aanzien van het inhuurportal).
 9. De gemeenten worden ondersteund door een inhuurdesk die een integrale oplossing biedt voor alle aanvragen voor externe inhuur. Hierin wordt actieve samenwerking gezocht met Personeelszaken van de gemeenten Vlissingen en Middelburg.
 10. De Opdrachtnemer biedt een inhuurdesk met bekwaam personeel dat flexibel opereert op zowel management- als medewerkerniveau en dat alle benodigde (markt)kennis heeft om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
 11. Opdrachtnemer draagt zorg voor integriteit, gelijkheid, non-discriminatie en transparantie bij het uitzetten van de aanvragen.
 12. Opdrachtnemer is iedere werkdag tussen 08.30 uur – en 17.30 uur bereikbaar per email en telefoon. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier en tijdig beantwoord (binnen 2 werkdagen) en afgehandeld door Opdrachtnemer.
 13. Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor de gemeenten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vast contactpersoon (accountmanager) met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met de gemeenten en haar medewerkers. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
 14. Opdrachtnemer kent of zal zich inspannen om de cultuur, processen en procedures van de gemeenten Vlissingen en gemeente Middelburg te leren kennen. De inhuurdesk bouwt een relatie op met de stakeholders en is een volwaardig sparringpartner, adviseur en expert op het gebied van de inhuurmarkt en op het gebied van rechtmatigheid hieromtrent.
 15. Opdrachtnemer ondersteunt, faciliteert en adviseert proactief over ontwikkelingen in de markt zoals: wijzigingen in wetgeving, trends, nieuwe inhuurmogelijkheden, het continu verbeteren van de (inhuur)processen en het verbeteren van de toegang tot de markt. Daarnaast adviseert opdrachtnemer over tarieven, afkoopsommen en mogelijkheden om op termijn de externe inhuur vast in dienst te nemen.
 16. Opdrachtnemer zorgt voor een eerste reactie op een Aanvraag binnen maximaal

4 uur na de Aanvraag. De eerste reactie bestaat uit het doorspreken van de Aanvraag en de geschatte en gewenste responsetijden (met inachtneming van de gestelde KPI's).

17. Aanvrager beslist of en welke kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. Aanvrager geeft dit door aan Opdrachtnemer. Bij de gesprekken mogen geen vertegenwoordigers (accountmanagers) van Opdrachtnemer of haar Toeleveranciers aanwezig zijn. Indien de kandidaten naar het oordeel van Aanvrager niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
18. Opdrachtnemer plant het selectiegesprek voor de geselecteerde kandidaten in, op basis van de beschikbaarheid van de Aanvrager.
19. Verwerken en controleren van ontvangen cv's/offertes en documenten geschiedt door Opdrachtnemer. Inschrijvingen/offertes die niet voldoen worden te allen tijden gemotiveerd afgewezen door Opdrachtnemer.
20. Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden kandidaat of kandidaten hun werkzaamheden bij de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door de gemeenten, tenzij de gemeenten expliciet akkoord zijn gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Nadere overeenkomst.
21. Richtlijntarieven voor het Loon worden vooraf door de gemeenten bepaald. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Gevraagd en ongevraagd adviseert Opdrachtnemer de gemeenten omtrent marktconforme inhuurtarieven bij Aanvragen. Indien blijkt dat het aangegeven Loon voor de specifieke vraag niet marktconform is, zal Opdrachtnemer een ander Loon voorstellen, deze met de gemeenten bespreken en indien akkoord doorvoeren.
22. Opdrachtnemer gedraagt zich als goed werkgever, die altijd de bepalingen zoals opgenomen in de geldende cao (voor zover het de inlenersbeloning betreft) volgt en die goed werkgeverschap en opdrachtgeverschap nastreeft. Te denken valt onder andere aan:
 - Een "bewezen positie" in de inhuurmarkt voor externe medewerkers;
 - Tijdige betaling van de ingehuurde medewerkers;
 - Afdragen van premies voor ingehuurde medewerkers;
 - Fair play met betrekking tot de inzet van - en samenwerking met - onderaannemers.
23. Opdrachtnemer zorgt voor een goede communicatie, en vangt de vragen af voor de gemeenten. Opdrachtnemer stimuleert actief dat door Opdrachtnemer ingezette Personen en Toeleveranciers geen contact opnemen met de gemeenten, tenzij Aanvrager dit wenst. Opdrachtnemer koppelt gemotiveerde afwijzingen en gunning naar Toeleveranciers terug.
24. Opdrachtnemer zorgt voor evaluatiemomenten met de inhuur medewerker. Deze evaluatiemomenten vinden minimaal 1 maal per half jaar plaats. Indien gewenst in aanwezigheid van de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg.
25. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer minimaal eenmaal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats laten vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: kwaliteit van de dienstverlening; kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's. In geval van calamiteiten vindt direct overleg plaats.

26. Opdrachtnemer zal de gemeenten binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving maximaal vrijwaren voor de risico's die verbonden zijn aan de inhuur. Hierbij moet tenminste worden gedacht aan fiscale, aanbestedingstechnische- en arbeidsrechtelijke risico's en eventuele andere risico's die voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving. De inhuurdesk zal de gemeenten wijzen op de risico's waar de inhuurdesk op basis van wet- en regelgeving niet voor kan vrijwaren.
27. Opdrachtnemer is verplicht om (mogelijke) fiscale, aanbesteding technische- en arbeidsrechtelijke risico's te melden bij de gemeenten.
28. Opdrachtnemer attendeert/signaleert managers, medewerkers, Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere overeenkomsten, het aanleveren van documenten en het verdere gehele administratieproces. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
29. Opdrachtnemer verzorgt, bij elke inhuur medewerker, voor een afgeronde integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs en Integriteitverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het inhuurportal van de Opdrachtnemer.
30. Opdrachtnemer vraagt op aanvraag de VOG op en controleert deze. Opdrachtnemer betaalt de VOG en mag deze kosten in rekening brengen bij de gemeenten (buitenom de overeengekomen fee). Opdrachtnemer controleert de VOG op geldigheid. Eventueel kunnen de gemeenten een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de betreffende gemeente.
31. Opdrachtnemer zal de inhuur medewerker op de hoogte stellen van alle relevante bedrijfsinformatie van de gemeenten. Het verstrekken van faciliteiten (o.a. pas) doen de gemeenten afzonderlijk.
32. Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen.
33. Het pro-actief sourcen van kandidaten voordat er een concrete behoefte/aanvraag is, is niet toegestaan tenzij Opdrachtnemer dit wenst te doen om aan de aanvraag- responsetijden te kunnen voldoen.
34. Alle communicatie met Toeleveranciers met betrekking tot financiële en contractuele zaken geschiedt door Opdrachtnemer.
35. Opdrachtnemer houdt zich aan vigerende wetgeving zoals daar zijn: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Wet Deregulering Arbeidsrelaties (DBA), Wet Werk en Zekerheid (WWZ), Wet aanpak schijnconstructies (WAS), Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA), Wet Allocatie Arbeidskrachten Door Intermediairs (WAADI), Wet op de Identificatieplicht (WID), Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV), de Wet normering topinkomens (WNT) en de Inlenersaansprakelijkheid.

36. In verband met de vrijwaring inlenersaansprakelijkheid en afdracht sociale premies werkt Opdrachtnemer met G-rekeningen, waarvoor op verzoek van de gemeenten een accountantsverklaring kan worden afgegeven.

Opdrachtnemer maakt 25% van het factuurbedrag incl. BTW (terzake belastingen en sociale premies) over op de G-rekening van de organisatie waarbij de professional in dienst is. Bij verlegging van de BTW is dit 20% van het factuurbedrag.

37. Gemeenten willen sturen op de dienstverlening door middel van vooraf gestelde KPI's. Gemeenten stellen de volgende KPI's vast:
1. Reactietermijn: Aanvraag dient binnen een termijn van 5 werkdagen te worden ingevuld met één of meerdere matchende kandida(a)t(en), tegen een marktconform tarief. Onder ingevuld wordt verstaan dat de matchende kandida(a)t(en) passend wordt bevonden door de Aanvrager en conform de termijn in de aanvraag kan starten.
 2. Reactietermijn: Binnen 4 uur na Aanvraag een eerste reactie conform het gestelde in Eis 15 (98% is correct).
 3. Minimaal 95% van de Aanvragen dient voorzien te zijn met een inhuurmedewerker binnen de gestelde bandbreedte (per Aanvraag) van het inhuurtarief.

Indien niet wordt voldaan aan 1 of meerdere KPI's levert Opdrachtnemer binnen 2 maanden een door de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg goedgekeurd verbeterplan aan waarin concrete maatregelen en een verbetertermijn van 3 maanden zijn opgenomen. De overeenkomst kan door de gemeenten met onmiddellijke ingang zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder tot enige vorm van compensatie en/of schadevergoeding gehouden te zijn, alsmede met behoud van schadevergoedingsverplichtingen aan de zijde van de Gemeente, geheel of gedeeltelijk per aangetekende brief worden beëindigd indien:

- a. Opdrachtnemer twee maanden na opdracht tot verbetering van de dienstverlening op basis van een verbeterplan niet heeft voldaan aan de gemaakte afspraken in dat verbeterplan;
- b. Opdrachtnemer binnen drie weken het verbeterplan niet wijzigt in lijn met het verzoek tot wijziging van de Gemeente;
- c. Opdrachtnemer de doelen en resultaten zoals opgenomen in het verbeterplan niet realiseert

Eisen ten aanzien van de kandidaat

38. Opdrachtnemer opereert flexibel waarbij het uitgangspunt om de juiste kandidaat, op de juiste plek te krijgen, te allen tijde prevaleert. Opdrachtnemer biedt hierbij ook de mogelijkheid om inhuur, na 12 kalendermaanden, kosteloos over te nemen en in dienst te laten treden bij de gemeente Vlissingen dan wel gemeente Middelburg.
39. Het sjabloon, de overeenkomst(en) die Opdrachtnemer gebruikt om (op haar beurt) inhuur medewerkers/Toeleveranciers te contracteren, worden gezamenlijk door de gemeenten en Opdrachtnemer opgesteld. Opdrachtnemer doet hiervoor een eerste voorstel op basis waarvan de gemeenten haar bevindingen kan aangeven.

40. Inhuur medewerkers welke als ZZP'er worden ingezet worden gecontracteerd volgens een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst dan wel conform de dan geldende wet en regelgeving. Tevens voert Opdrachtnemer een ondernemerstoets uit. Het risico vanuit de ondernemerstoets is voor Opdrachtnemer. In geval er een risico arbeidsrelatie aanwezig is (middelgroot of groot) dan dient Opdrachtnemer de mogelijkheid te hebben om de ZZP'er als arbeidskracht via payroll ing te zetten waardoor er geen sprake is van zelfstandigheid.
41. De gemeenten hebben de mogelijkheid om zelf voorkeurskandidaten/ bureaus aan te dragen en behouden zeggenschap over de selectie van de kandidaat.
42. De inhuur medewerker dient zich te houden aan de geldende voorschriften en regels bij de gemeenten ten aanzien van omgangsvormen, informatiebeveiliging en integriteit en bescherming van privacy.
43. De inhuur medewerker dient zich te houden aan bij de gemeenten geldende werkprocessen en beleidskaders, voor zover deze voor de opdracht van toepassing zijn.
44. Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van de gemeenten zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de inhuur medewerker.

Eisen ten aanzien van de Nadere overeenkomst

45. Opdrachtnemer dient de in eis 46 en 47 benoemde zaken vast te leggen in de overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en de geselecteerde medewerker.
46. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomst(en) geen concurrentiebeding, relatiebeding of enig ander beding aan een medewerker/kandidaat zal opleggen, wat de dienstverlening aan de gemeenten kan beperken.
47. Opdrachtnemer zorgt voor het beheer van overeenkomsten (contracten) met Toeleveranciers/inhuur personeel. Opdrachtnemer sluit overeenkomsten af op basis van de met de gemeenten overeengekomen voorwaarden. Opdrachtnemer onderhandelt met toeleveranciers over de voorwaarden en prijs/loon.
48. Opdrachtnemer onderhoudt, en is verantwoordelijk voor het onderhouden van een goede zakelijke/contractuele relaties met Toeleveranciers.
49. Opdrachtnemer stelt de Nadere overeenkomst op welke ter goedkeuring naar de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg wordt gezonden. De Opdracht start zodra de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg de Nadere overeenkomst (digitaal) heeft goedgekeurd.
50. De gemeenten behouden zich het recht voor inhuur medewerkers te toetsen ten aanzien van de gevraagde kwalificaties. Indien en voor zover de bekwaamheid ten genoegen van de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg is aangetoond, zullen de hiervoor benodigde uren voor rekening van de betreffende gemeente zijn tegen het overeengekomen Tarief. Voldoet een inhuur medewerker niet aan de door de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg gestelde eisen van gedrag of kwaliteit, dan is de betreffende gemeente gerechtigd de betreffende Nadere overeenkomst binnen vijf werkdagen na

aanvang van werkzaamheden op te zeggen.

51. Indien een inhuur medewerker zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal inhuur medewerker hier in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van Opdrachtnemer, op worden aangesproken. De uitkomst van dit gesprek zal schriftelijk worden bevestigd aan zowel Opdrachtnemer als inhuur medewerker. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg gerechtigd de inhuur medewerker de toegang tot de (bedrijfs)gebouwen van de betreffende gemeente met onmiddellijke ingang te ontzeggen dan wel inhuur medewerker van de (bedrijfs)gebouwen van de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg te verwijderen en de Opdracht per direct te beëindigen. In dat kader past de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg de eigen richtlijnen en gedragsregels toe. Betreffende gemeente zal Opdrachtnemer van voornoemde beëindiging van de Opdracht zo snel als mogelijk op de hoogte stellen. De gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten en laat onverlet de verder aan de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg toekomende rechten.
52. Uiterlijk 2 maanden voor de geplande einddatum van de Nadere Overeenkomst attendeert Opdrachtnemer de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg omtrent het feit dat de overeengekomen periode ten einde loopt. Indien een inhuur medewerker langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal de betreffende gemeente dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven.

Eisen ten aanzien van uurtarieven – verwerking en facturatie

53. Alle facturen van Opdrachtnemer dienen via e-facturen ingediend te worden bij de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg.
54. Facturatie vindt per vier (4) weken plaats van Opdrachtnemer naar de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg middels e-facturering, per organisatieonderdeel waar één of meerdere inhuur medewerkers worden ingezet. In de bijlage dienen ten minste te worden opgenomen:
- omschrijving opdracht;
 - contactpersoon;
 - factuuradres (gespecificeerd naar afdeling);
 - door de gemeenten verstrekte code (kostensoort/activiteit/product of project);
 - door de gemeenten verstrekte uniek nummer/ verplichtingnummer;
 - aantal gewerkte uren;
 - tarief;
 - Indien een inhuur medewerker voor meerdere onderdelen werkzaam is, zal voor deze inhuur medewerker per onderdeel waarvoor hij werkt een factuur worden opgesteld. Deze inhuur medewerker dient zijn uren wekelijks daarom per onderdeel waarvoor hij werkt te kunnen specificeren
55. Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat inhuur medewerkers worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt

- Opdrachtnemer zorg voor instructie van inhuur medewerkers van de gemeenten.
56. Opdrachtnemer stelt haar urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de inhuur medewerker. De urenregistratie van de inhuur medewerker dient digitaal, na e-mailnotificatie, goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke binnen de gemeente Vlissingen of Middelburg.
 57. Opdrachtnemer is verplicht de gemeenten toegang te verlenen tot haar urenregistratiesysteem, opdat de betreffende gemeente facturen kan controleren.
 58. Opdrachtnemer stuurt de gemeenten facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform Eis-53 en voldoet aan de eisen die de wet op de omzetbelasting daaraan stelt.
 59. De Opdrachtnemer ontvangt van de gemeenten een vergoeding door middel van een Opslag voor het verrichten van Diensten op grond van een Nadere Overeenkomst. In de Nadere Overeenkomst is de looptijd en een met de gemeenten overeengekomen Tarief opgenomen. Dit Tarief bestaat uit een Loon- en een Opslagcomponent en is ex. btw.
 60. Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, pre- selecteren en aanbieden van kandidaten indien de door haar aangeboden kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door de gemeenten (geen Nadere overeenkomst tot stand komt).
 61. De gemeenten zijn gerechtigd om bij de aanvraag een maximaal uurtarief mee te geven.
 62. Overuren worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk van te tevoren met de gemeenten overeengekomen. De gemeenten betalen alleen daadwerkelijk gewerkte uren. Andere uren worden niet vergoed. Toeslagen op het standaard tarief zijn niet van toepassing, tenzij het specifieke functies betreft. In dit geval wordt dit door de gemeenten bij het uitzetten van de Aanvraag aangegeven.
 63. Goedgekeurde onkosten, zakelijke kilometervergoedingen en vergoedingen woon-werkverkeer dienen apart door Opdrachtnemer te worden gefactureerd.
 64. Overige kosten zoals hotelovernachtingen worden alleen vergoed indien een bevoegde medewerker van de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg deze kosten vooraf en schriftelijk heeft goedgekeurd. Deze kosten worden netto doorbelast/vergoed door Opdrachtnemer aan de gemeente Vlissingen of Middelburg (zonder marge of toeslag).
 65. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers.

Eisen ten aanzien van het dossier

66. Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en inhuur medewerkers die bij de gemeenten werkzaam zijn, in adequaat geordende (digitale) dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens met betrekking tot de betrokkenen, zullen conform Algemene Verordening

Gegevensbescherming (AVG), worden verwerkt (inzien, opgeslagen, bewerking, bewaren). Opdrachtnemer en opdrachtgever zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke conform de AVG. Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst persoonsgegevens voor de gemeenten worden verwerkt zal dit plaatsvinden conform de verwerkersovereenkomst (modelovereenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid) van de betreffende gemeente .

67. Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, inhuur medewerkers, Toeleveranciers etc. vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij de gemeenten in hun bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig vertrekken van de juiste gegevens en documenten aan de gemeenten.
68. Naast de beschreven documenten, registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens per Nadere overeenkomst en/of wijziging van een Nadere overeenkomst: volledige naam van inhuur medewerker conform paspoort/ID, voorletters, adres, woonplaats, telefoon- en e-mailgegevens; geboortedatum en geboorteplaats; het BSN; nationaliteit; naam (juridisch) werkgever; datum aanvang Opdracht bij de gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg; einddatum van de Opdracht, start en einddata van alle verlengingen, reden van inhuur, functienaam, Tarief per uur exclusief BTW; opslag per uur exclusief BTW; contactpersoon gemeente Vlissingen of gemeente Middelburg; aantal werkdagen en te werken uren per week; statussen van alle afgesproken controles.
69. Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: Naam juridische entiteit; KvK nummer, In het geval van DGA's, eventuele beheer BV's, uittreksel(s) kamer van koophandel; registratie nr. SNA register (indien aanwezig), status controle of juridische entiteit is opgenomen in WAADI register.
70. Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de inhuur medewerker.
71. De gemeenten hebben het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. De gemeenten kunnen dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren.
72. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle inhuur medewerkers dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer neemt een dergelijke passage eveneens op in de (model)overeenkomsten met de inhuur medewerkers/Toeleveranciers.
73. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de inhuur medewerker in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende inhuur medewerker zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan de gemeenten te worden verstrekt.

74. Gegevens en documenten moeten voor de gemeenten beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan de betreffende gemeente of aan een derde partij die is aangewezen door de desbetreffende gemeente. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door de gemeenten.

Eisen ten aanzien van de managementrapportages

75. Opdrachtnemer zorgt voor continue beschikbaarheid over actuele en volledige managementinformatie voor de gemeenten zodat transparantie, structuur en overzicht in het proces van inhuur komt. Deze informatie moet minimaal inzicht geven in kosten, aantallen inhuur, looptijden van inhuurovereenkomsten en eventueel door voortschrijdend inzicht gewenste aanvullende informatie. Deze informatie wordt kosteloos verstrekt door Opdrachtnemer.
76. Opdrachtnemer zorgt iedere maand voor een volledige rapportage waarmee door de gemeenten vastgesteld kan worden wat de contract compliance is. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format in excel. Hierin worden minimaal (niet uitputtend) de volgende gegevens opgenomen:
- De gestelde KPI's;
 - Verbeterplan voor niet behaalde KPI's;
 - Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
 - Voortgang verbetervoorstellen;
- Informatie met betrekking tot het proces:
- datum ontvangst betalingen van de gemeenten en
 - datum betaling aan de inhuur medewerker.
- Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling aan Toeleveranciers per maand.

Opdrachtnemer zorgt maandelijks voor een rapportage (in Excel) met daarin:

- Aantal en namen van inhuur medewerkers/Toeleveranciers;
- Aantal uren afgelopen periode (per afdeling/team);
- Omzet afgelopen periode (per afdeling/team);
- Spend per medewerker én (indien van toepassing) verdeeld over meerdere activiteiten/ kostenplaatsen waar de medewerker voor werkt.
- Trends en ontwikkelingen uit de markt (éénmaal per kwartaal)

77. Indien noodzakelijk zullen rapportages door Opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.

Eisen ten aanzien van de implementatie

78. De inhuurdesk zal de gemeenten adviseren, ontzorgen en voorzien bij het deel van de implementatie dat gericht is op het herstructureren van de interne (inhuur)processen als gevolg van het invoeren van de inhuurdesk.
79. Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Overeenkomst door Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd om het

implementatieplan, en daarmee de planning, met een goed resultaat af te sluiten.

80. De gemeenten zullen, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de Raamovereenkomst, overgaan tot de implementatie van de Raamovereenkomst. Alle nieuwe inhuur en alle verlengingen worden vervolgens overgenomen door Opdrachtnemer. Voor gemeente Middelburg geldt dat bestaande/lopende contracten worden uitgediend bij de zittende partijen tot uiterlijk 31 december 2022. Gemeente Vlissingen heeft de intentie om zo spoedig mogelijk na ingang overeenkomst alle contracten van de zittende partijen te migreren naar de nieuwe opdrachtnemer.

Opdrachtnemer stelt een handboek op voor de gemeenten. In dit handboek staan minimaal:

- In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst;
- Werkwijze;
- NAW-gegevens van de contactpersoon;
- Tarieven;
- Aanvullende dienstverlening;
- Opdrachtnemer dient het handboek actueel en up-to-date te houden.

Eisen ten aanzien van het inhuurportal

81. Opdrachtnemer beschikt over een online inhuurportal (applicatie) die zowel voor ingehuurd medewerker als voor de gemeenten beschikbaar is.

82. Toegang tot de online inhuurportal voor de inhuur medewerker is kosteloos.

83. Opdrachtnemer stelt kosteloos een handleiding beschikbaar over de online Inhuurportal.

84. Het online inhuurportal dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.

85. De online inhuurportal moet gebruiksvriendelijk zijn. Onder gebruiksvriendelijk wordt in ieder geval verstaan dat het aantal en de complexiteit van de handelingen zo laag mogelijk is voor zowel de inhuur medewerker als voor de betreffende de gemeente.

86. De online inhuurportal is een webbased applicatie en dient niet geïnstalleerd te worden op de server van de gemeenten. Tevens dient de applicatie toegankelijk te zijn via alle mobile devices.

87. De online inhuurportal kent verschillende rollen waaronder minimaal:

- Inhuur medewerker: het schrijven van uren in de online inhuurportal en het inzien van hun eigen dossier.
- Leidinggevende: het doen van een inhuur aanvraag en het goedkeuren van uren in de online inhuurportal
- HR: het doen van aanvragen en inzien van overzichten in het online inhuurportal.

88. Inhuur medewerkers hebben via de online inhuurportal alleen inzicht in de eigen opdracht en de bijbehorende urenoverzichten.

89. Leidinggevende hebben via het online inhuurportal alleen inzicht in de urenoverzichten van de inhuur medewerkers die onder de betreffende leidinggevende vallen.

90. Het aantal en de namen van de medewerkers met toegang tot de online inhuurportal moet door de contactpersoon van de gemeenten kosteloos gewijzigd kunnen worden.
91. Alle bij het inhuurproces betrokken medewerkers van de gemeenten (Personeelszaken en leidinggevenden) krijgen een eigen specifieke inlogcode om toegang te krijgen tot de online inhuurportal. De online inhuurportal dient minimaal:
- De mogelijkheid bieden om aanvragen te doen volgens een vast format;
 - Inzicht bieden in de openstaande uitvragen;
 - Inzicht bieden in de lopende opdrachten;
 - Inzicht bieden in het aantal gemaakte uren per opdracht;
 - De mogelijkheid bieden dat een medewerker op meerdere projecten/ kostenplaatsen zijn uren kan verantwoorden;
 - Inzicht bieden in de einddatum en verlengingsopties van opdrachten;
 - Inzicht bieden in de opdrachtshistorie;
 - Inzicht in de contractshistorie per inhuur medewerker.
92. Onderhoud aan de online inhuurportal mag alleen uitgevoerd worden tussen 00:00 uur en 07:00 uur of in het weekend. Indien onderhoud aan de online inhuurportal buiten deze tijden plaatsvindt, dient Opdrachtnemer de gemeenten hierover veertien (14) kalenderdagen voorafgaand aan het onderhoud te informeren.
93. Bij storingen of verminderde beschikbaarheid van de online inhuurportal, rapporteert Opdrachtnemer schriftelijk over de reden, maatregelen en alternatieven aan de gemeenten.
94. Indien de online inhuurportal niet beschikbaar is, kunnen Aanvragen verstuurd worden per e-mail. Hiertoe dient Opdrachtnemer een e-mailadres te verstrekken. De maximale duur voor dit alternatief betreft drie (3) werkdagen.
95. De online inhuurportal moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor gegevensbescherming (AVG).
96. Opdrachtnemer garandeert dat zij de vertrouwelijkheid van data van de gemeenten en haar werknemers beschermt.
97. Privacy gevoelige data wordt versleuteld opgeslagen. Ongeautoriseerde toegang en het opslaan van versleutelde gevoelige informatie is niet mogelijk.
98. Opdrachtnemer past functiescheiding toe in de online inhuurportal voor eigen processen en processen van de gemeenten en voorkomt conflicterende security incidenten. Inbreuken op de privacy worden zo spoedig mogelijk en tenminste op de dag van ontdekking aan de Privacy Officer of, bij afwezigheid bij de Functionaris Gegevensbescherming en het afdelingshoofd bedrijfsvoering (gemeente Middelburg) gemeld. Bij de melding wordt in ieder geval toelichting gegeven op welke wijze het incident of de inbreuk heeft plaatsgevonden en welke gegevens (mogelijk) zijn aangetast. Op verzoek van de gemeenten worden relevante logs beschikbaar gesteld.
99. De omgeving van de gemeenten is afgeschermd van het netwerk van andere klanten.

100. Opdrachtnemer verwijdert data van de gemeenten op veilige wijze in het geval van beëindiging van de Raamovereenkomst, na de verplichte bewaartermijn en geeft Opdrachtnemer een verklaring af dat de gegevens zijn vernietigd.
101. De leverancier van de inhuurportal dient gedurende de overeenkomst te beschikken over een geldige ISO27001 (informatiebeveiliging) certificering aangevuld met ISO27017 (aanvulling op ISO 27001 voor cloudserviceproviders) met verklaring van toepasselijkheid voor de af te nemen cloud/SaaS (Software As a Service) applicatie (op aanvraag direct beschikbaar te stellen aan de gemeenten).