



Vraagspecificatie

“Flexibele arbeidskrachten”

Uitzenden tot en met schaal 9

Kenmerk: 2022-371

Datum: 25 mei 2022

Status: Gewijzigd d.d. 4 juli 2022 <wijzigingen in rood>

Inhoud

Begrippen3

1	Algemeen	6
1.1	Inleiding.....	6
1.2	Scope van de opdracht.....	6
1.3	Omvang van de van de opdracht	7
1.4	Implementatie en migratie	8
1.5	Aanvraagprocedure.....	8
2	Programma van eisen.....	10
2.1	Algemene eisen.....	10
2.2	Eisen aan opdracht.....	11
2.3	Eisen ten aanzien van implementatie en migratie	11
2.4	Eisen ten aanzien van organisatie en communicatie	12
2.5	Eisen ten aanzien van dienstverlening en doorlooptijden	13
2.6	Eisen ten aanzien van de webbased portal.....	14
2.7	Eisen ten aanzien van opleiden flexibele arbeidskrachten	15
2.8	Financiële eisen.....	15
2.9	Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage	16
2.10	Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens	17
	Bijlage 1A: Functieprofielen Gemeente Haarlemmermeer.....	19

Begrippen

- Aanbestedingsleidraad:** De aanbestedingsleidraad Aanbesteding "Flexibele arbeidskrachten," uitzenden tot en met schaal 9 met kenmerk 2022-371 inclusief bijlagen.
- Cao Gemeenten:** De collectieve arbeidsovereenkomst waar Opdrachtgever aan gebonden is
- Cao Uitzendkrachten:** De door ABU of NBBU gehanteerde CAO voor uitzendkrachten.
- Flexibele arbeidskracht:** Iedere natuurlijke persoon, die een overeenkomst als bedoeld in artikel 7:690 BW is aangegaan met Opdrachtnemer teneinde arbeid te verrichten voor Opdrachtgever onder leiding en toezicht van die Opdrachtgever. Opdrachtgever omschrijft de flexibele arbeidskracht als een uitzendkracht, werkzaam in de functieschaal tot en met 9. Daarnaast is een flexibele arbeidskracht bij Opdrachtnemer ingedeeld in fase A, B of C of fase 1, 2 3 en 4 zoals bedoeld in de Cao uitzendkrachten.
- Identiteitsbewijs:** Een bewijs om de identiteit vast te stellen, waar de nationaliteit van de werknemer op staat. Dit kan een paspoort of ID-bewijs zijn, maar geen rijbewijs.
- Loonsomfactor:** De loonsomfactor is de factor waarmee u het brutoloon vermenigvuldigd om de totale werkgeverskosten te berekenen. De loonsomfactor is gelijk aan het bruto uurloon, vermeerderd met de werkgeverslasten sociale verzekeringen en reserveringen voor onder meer vakantierechten.
- Nadere offerte:** Een door Opdrachtnemer ingediende aanbieding op de door Opdrachtgever verzonden nadere offerteaanvraag.
- Nadere offerteaanvraag:** Een door Opdrachtgever opgestelde offerteaanvraag voor het leveren van het gevraagde zoals bedoeld in de Raamovereenkomst.
- Nadere Overeenkomst:** Een schriftelijke overeenkomst die in aanvulling op de bepalingen van de raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten en op grond waarvan een flexibele arbeidskracht door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om onder diens leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten, tegen betaling van het opdrachtgeverstarief.
- Nota van inlichtingen:** Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van potentiële inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsleidraad en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad en prevaleert boven de Aanbestedingsleidraad en/of andere Aanbestedingsstukken.
- Omrekenfactor:** De omrekenfactor is de loonsomfactor vermeerderd met de bureaumarge. Het bruto uurloon van een flexibele arbeidskracht vermenigvuldigd met de omrekenfactor is het opdrachtgeverstarief voor een flexibele arbeidskracht.
- Opdrachtgever:** Gemeente Haarlemmermeer,
Beukenhorst (Bedrijfsvoering zit in de B toren), Taurusavenue 100

2132 LS Hoofddorp

- Opdrachtgeverstarief:** Het tarief dat Opdrachtnemer in rekening brengt aan Opdrachtgever voor de inzet van een flexibele arbeidskracht.
- Opdrachtnemer:** De uitzendonderneming die op basis van een raamovereenkomst flexibele arbeidskrachten, in dit geval uitzendkrachten tot en met schaal 9, ter beschikking stelt aan Opdrachtgever.
- Raamovereenkomst:** De overkoepelende overeenkomst met afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die integraal van toepassing is op de nadere overeenkomsten.
- Risicogroep I:** Flexibele arbeidskrachten waarvoor sociale premies betaald worden conform de (UWV) premiegroep "Uitzendbedrijven I A". Tot risicogroep I (BV I) worden flexibele arbeidskrachten gerekend die ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden in de sectoren: administratie, algemeen, productie- en managementondersteuning en automatisering. Dit zijn minder risicovolle functies, waarbij een lagere sectorpremie opgenomen is in de werkgeverslasten. Het verschil in risicogroepen is alleen van toepassing bij uitzending en niet bij detachering.
- Uitzendbedrijven IA*** Groepen flexibele arbeidskrachten met administratieve of (para)medische functies krachtens een uitzendovereenkomst in de zin van [artikel 7:690 BW](#) en op wier uitzendovereenkomst een schriftelijk beding als bedoeld in [artikel 7:691 tweede lid BW](#) van toepassing is, werkzaam bij uitzendbedrijven;
- Risicogroep II:** Flexibele arbeidskrachten waarvoor sociale premies betaald worden conform de (UWV) premiegroep "Uitzendbedrijven II A". Tot risicogroep II (BV II) behoren flexibele arbeidskrachten werkzaam als technisch- en productiepersoneel of die ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden in de buitendienst. Bij deze functies is de ziektekostenpremie in de werkgeverslasten hoger. Het verschil in risicogroepen is alleen van toepassing bij uitzending en niet bij detachering.
- Uitzendbedrijven IIA*** Groepen flexibele arbeidskrachten met technische of overige functies krachtens een uitzendovereenkomst in de zin van [artikel 7:690 BW](#) en op wier uitzendovereenkomst een beding als bedoeld in [artikel 7:691 tweede lid BW](#) van toepassing is, werkzaam bij uitzendbedrijven;
- Terbeschikkingstelling:** De tewerkstelling van een flexibele arbeidskracht in het kader van een nadere overeenkomst.
- Uitzendbeding:** De schriftelijke bepaling in de uitzendovereenkomst tussen de Opdrachtnemer en de flexibele arbeidskracht en/of in de CAO voor uitzendkrachten, inhoudende dat de uitzendovereenkomst van rechtswege eindigt op het moment dat de terbeschikkingstelling op verzoek van de Opdrachtgever eindigt (artikel 7:691 lid 2 BW).
- Uitzendfasen:** Zoals omschreven in artikel 10 van de vigerende CAO voor uitzendkrachten
- Uitzendkracht:** Een natuurlijke persoon (verder aangeduid als flexibele arbeidskracht) die een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:690 BW met uitzendbeding (dit geldt voor fase A en fase 1 en 2) of zonder uitzendbeding (fase B en C en fase 3 en 4) is

aangegaan met Opdrachtnemer teneinde arbeid te verrichten voor Opdrachtgever onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever ten behoeve van functies binnen risicogroep I of II behorende bij salarisschaal 5 tot en met 9 van de Cao Gemeenten.

Personeelshandboek

Haarlemmermeer: Lokale regeling ter uitbreiding en/of uitwerking van de Cao Gemeenten.

Vakantiekraft: De flexibele arbeidskracht die voldoet aan de in de CAO voor uitzendkrachten opgenomen definitie van vakantiewerker.

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Vraagspecificatie "Flexibele arbeidskrachten: Uitzenden tot en met schaal 9. U vindt in deze Vraagspecificatie informatie over de opdracht die wordt aanbesteed. Waar in dit document staat 'Opdrachtgever', dient u te lezen 'gemeente Haarlemmermeer', tenzij anders aangegeven. Inschrijver wordt in dit document aangeduid met 'Opdrachtnemer'.

1.2 Scope van de opdracht

De aanbesteding omvat de volgende werkzaamheden:

Uitzenden

Het op verzoek van opdrachtgever leveren van flexibele arbeidskrachten op basis van uitzend-overeenkomsten vallend onder de Cao voor uitzendkrachten, met betrekking tot vacatures binnen risicogebied I of II behorende bij salarisschaal 5 t/m 9 van de Cao Gemeenten. In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtgever een flexibele arbeidskracht uitvragen met een functieschaal hoger dan 9.

Het uitzenden van flexibele arbeidskrachten heeft betrekking op de vacatures binnen risicogebied I of II behorende bij salarisschalen tot en met 9 van de Cao Gemeenten. Binnen de scope neemt het aandeel risicogroep 2 een klein aandeel in, verwachting is gemiddeld minder dan 5% aan uren op jaarbasis.

Het aantal te werken uren per week kan fluctueren en de uitzendperiode moet van tevoren worden vastgelegd en kan in overleg met Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden verlengd.

De uitvragen die de laatste jaren vooral zijn gedaan door de Opdrachtgever betreffen voornamelijk administratieve en secretariële functies in schaal 8 en schaal 9. In de toekomst verwacht Opdrachtgever voornamelijk weer een beroep te doen op administratief ondersteunende functies en specialisten contact center.

Optioneel af te nemen

Specialisten Contactcenter

Het Contactcenter behandelt de eerstelijns klantcontacten voor de hele organisatie.

Er is een aparte overeenkomst van kracht voor inhuur flexibele arbeidskrachten klantcontact voor het leveren van contact center specialisten. Het komt af en toe voor dat de gecontracteerde partij voor de contact center specialisten niet kan leveren, in dat geval behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opdrachten voor contactcenter specialisten te plaatsen onder de te sluiten raamovereenkomst.

Naar verwachting zal deze situatie zich niet veelvuldig voordoen en mocht dit wel het geval zijn dan zal de opdrachtwaarde naar verwachting niet meer dan circa € 100.000 per jaar bedragen.

Inschrijver dient bereid zijn aan bovenstaande invulling mee te werken. Deze aanvragen vallen buiten de KPI berekening zoals opgenomen in de vraagspecificatie eis 26. De geoffreerde omrekenfactoren zijn van toepassing op deze aanvragen.

Payroll diensten

Aanbestedende dienst wenst een mogelijkheid tot het afnemen van Payroll diensten. Onder payroll rolling verstaan we datgene zoals verwoord in het Burgerlijk Wetboek, artikel 7:692.

Deze dienstverlening zullen enkel in uitzonderlijke gevallen worden afgenomen. Aanbestedende dienst kan evenmin garanderen dat deze dienstverlening daadwerkelijk zal worden afgenomen. Inschrijver dient wel in staat te zijn en bereid te zijn Payroll diensten te leveren.

Indien aanbestedende dienst deze dienstverlening wenst af te nemen, zal dit middels een nadere uitvraag onder de raamovereenkomst worden gedaan.

Naast bovengenoemde dienstverlening verwacht Opdrachtgever in het algemeen het volgende van de Opdrachtnemer:

- dat zij fungeert als een betrouwbare dienstverlener en partner op het gebied van flexibele arbeid;
- dat zij de ontwikkelingen op het gebied van personeelsdiensten bijhoudt, trends signaleert, een visie heeft op haar terrein en in het belang van Gemeente Haarlemmermeer, initiatieven neemt ter verbetering van de ondersteuning van processen;
- dat zij ontwikkelingen op het gebied van veranderingen in wet- en regelgeving signaleert en vertaalt naar wat dit voor Opdrachtgever betekent.

Buiten scope

- Complexe of specialistische functies waarvoor het niet gebruikelijk is dat deze via een uitzendbureau geworven worden.
- Complexe of specialistische functies waar de gemeente reeds een raamovereenkomst voor gesloten heeft. Het betreft hier ICT specialisten en specialisten Klantcontactcentrum.
- Intercollegiale uitlening: Binnen de organisatie kunnen vacature aanvragen ingevuld worden middels intercollegiale uitlening (tijdelijke detachering personeel andere overheid gerelateerde organisaties).

Deze constructies blijven naast de aanbesteding flexibele arbeidskrachten bestaan en maken geen deel uit van deze aanbesteding. Mochten deze constructies echter niet volledig voorzienend zijn, zal opdrachtgever alsnog een beroep doen op de dienstverlening van Opdrachtnemer onder te sluiten raamovereenkomst.

Urgente situaties

Binnen de organisatie kan in voorkomende gevallen sprake zijn van een urgente situatie. Te denken valt aan – maar niet gelimiteerd tot - situaties waarbij de openbare buitenruimte, openbare veiligheid of bedrijfscontinuïteit in het geding is, waarbij er een acute behoefte ontstaat aan tijdelijke arbeidskrachten. In deze gevallen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor, de dienstverlening buiten deze raamovereenkomst door derden te laten uitvoeren.

1.3 Omvang van de van de opdracht

Om een indruk te geven van de omvang van de inzet van flexibele arbeidskrachten is er een overzicht opgenomen van het aantal gefactureerde uren en van het aantal flexibele krachten dat werkzaam was bij de Opdrachtgever van 2017 t/m 2021.

Jaar	Aantal uitzendkrachten	Aantal gefactureerde uren	Totaal bedrag	Bijzonderheden
2017	11	236	€ 9.432,00	Start contract 1 december 2017
2018	173	14.898	€ 488.884,00	
2019	86	12.208	€ 417.205,00	
2020	12	9.713	€ 313.471,00	
2021	166	12.238	€407.238,00	Piek maart - Tweede Kamerverkiezingen

Gewijzigd n.a.v. NVI 1

1.4 Implementatie en migratie

De implementatieperiode start na definitieve gunning van de opdracht en dient **1 december 2022** voltooid te zijn.

Onderdeel van de opdracht vormt de migratie van de huidige flexibele arbeidskrachten van de zittende dienstverlener naar de nieuwe dienstverlener. Dit geldt voor de flexibele arbeidskrachten die op de ingangsdatum van de raamovereenkomst **1 december 2022** een lopende nadere overeenkomst hebben. De huidige werkzame flexibele arbeidskrachten dienen overgenomen te worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient deze migratie in overleg met huidige partij zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

1.5 Aanvraagprocedure

Indien de aanbestedende dienst binnen de raamovereenkomst een nadere opdracht wil verstrekken, wordt de volgende procedure gehanteerd.

Aanvraagprocedure Uitzenden flexibele arbeidskrachten:

De aanvraag

1. De budgethouder van de Opdrachtgever heeft behoefte aan een flexibele arbeidskracht.
2. De Opdrachtnemer beschikt over een webbased portal waarbinnen via een standaard aanvraagformulier de Opdrachtgever de Opdrachtnemer inlicht over de benodigde flexibele arbeidskracht.
3. Opdrachtgever stuurt digitaal het aanvraagformulier naar Opdrachtnemer met hierin opgenomen:
 - a. Cluster/team
 - b. Functie;
 - c. Functie-eisen;
 - d. Werktijden;
 - e. Arbeidsduur;
 - f. Werkzaamheden
 - g. Duur van de inhuur
4. Opdrachtnemer stelt binnen vijf werkdagen, na het ontvangen van de schriftelijke aanvraag middels het aanvraagformulier, tenminste twee kandidaten voor die voldoen aan de gestelde eisen.
5. *<Gewijzigd n.a.v. NVI 1>* Indien door Opdrachtnemer binnen ~~de~~ **vijf** werkdagen geen geschikte kandidaat is voorgesteld, staat het de Opdrachtgever vrij om zelf flexibele arbeidskrachten te zoeken via een andere partij. Onder geschikt wordt verstaan volgens de gestelde eisen in de aanvraag. Als Opdrachtnemer verwacht niet te kunnen leveren, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen deze termijn hiervan schriftelijk op de hoogte.

Beoordeling aangeleverde cv's

1. Opdrachtgever streeft er naar om binnen drie werkdagen een keuze te maken uit de door de Opdrachtnemer aangeleverde Cv's. Indien Opdrachtnemer niet in staat is om zelf geschikte kandidaten / Cv's aan te leveren binnen gesteld termijn, is het aan Opdrachtnemer om passende alternatieven aan te bieden via bijvoorbeeld ketenpartners. Indien Opdrachtnemer niet kan leveren binnen gesteld termijn, staat het de Opdrachtgever vrij om de aanvraag elders bij een niet gecontracteerde partij te plaatsen.
2. Indien Opdrachtgever een kennismakingsgesprek wenst, organiseert de Opdrachtnemer dit gesprek met de geselecteerde kandida(a)t(en) en Opdrachtgever.
3. De Opdrachtgever streeft er naar om binnen vijf werkdagen dit kennismakingsgesprek plaats te laten vinden.
4. Eventuele vervolggesprekken worden tevens door Opdrachtnemer georganiseerd.

5. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen na het laatste kennismakingsgesprek of de kandidaat de opdracht krijgt toegewezen.
6. Het staat de Opdrachtgever vrij om de kandida(a)t(en) af te wijzen, waardoor de terbeschikkingstelling van de voorgestelde flexibele arbeidskracht(en) geen doorgang vindt.

Nadere overeenkomst

1. Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt bij acceptatie van de flexibele arbeidskracht een nadere overeenkomst afgesloten. Acceptatie door de Opdrachtgever geschiedt schriftelijk (digitaal of per post).
2. Op de nadere overeenkomst zijn de voorwaarden van de raamovereenkomst van toepassing.
6. Opdrachtnemer vermeldt in de opdrachtbevestiging minimaal de volgende gegevens:
 - Naam cluster en/of team;
 - Kostenplaatsnummer;
 - Naam aanvrager;
 - Functietitel;
 - Het kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak);
 - Naam van de flexibele arbeidskracht;
 - Wijze van dienstverlening (uitzenden);
 - De betreffende periode;
 - Aantal uur;
 - Bruto uurloon flexibele arbeidskracht;
 - Uurtarief.

Over eventuele overige onderwerpen worden na gunning afspraken gemaakt.

3. Tenzij anders is afgesproken, zal Opdrachtnemer de flexibele arbeidskracht verplichten een eigen verklaring omtrent goed gedrag (VOG) aan te vragen voor aanvang van de werkzaamheden waaruit het goed gedrag voor de gevraagde functie blijkt. Kosten worden doorberekend aan de Opdrachtgever. Is de VOG niet binnen twee weken na start van de opdracht aanwezig of bij kort durende opdrachten (bijvoorbeeld stemmentellers) treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Te allen tijde geldt dat indien de VOG niet kan worden verstrekt de Opdrachtgever de nadere overeenkomst van rechtswege direct kan ontbinden
4. Alle flexibele arbeidskrachten dienen bij aanvang van de werkzaamheden te beschikken over een geldig identiteitsbewijs. In het geval dat de flexibele arbeidskracht statushouder is, dient Opdrachtnemer te zorgen voor de nakoming van alle wettelijke verplichtingen voor de tewerkstelling.
5. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verplichte ondertekening van de integriteitsverklaring van Opdrachtgever door de flexibele arbeidskracht voor aanvang van de werkzaamheden. In de integriteitsverklaring wordt de flexibele arbeidskracht tevens gevraagd om de nevenwerkzaamheden te vermelden.
6. Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende Opdrachtgever vertrouwelijk.
7. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een nadere opdracht kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan.

2 Programma van eisen

Opdrachtgever stelt minimumeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit hoofdstuk. Met het doen van een inschrijving gaat Inschrijver (hierna aangeduid met “Opdrachtnemer”) akkoord met alle eisen en verklaart inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij Inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het programma van eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.1 Algemene eisen

1. De Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit te voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (de aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen). Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
2. De Opdrachtnemer gaat akkoord met de in de aanbestedingsleidraad en bijlagen opgenomen werkwijze en uitgangspunten. Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
3. De Opdrachtnemer stemt in met de bij de aanbestedingsleidraad opgenomen conceptovereenkomst met inbegrip van de Standaard afwijkingen Haarlemmermeer op VNG model voor leveringen en diensten – versie 2021. Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
4. De Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende: De arbeidsvoorwaarden voor flexibele arbeidskrachten die ingeleend worden door Opdrachtgever op basis van uitzenden zijn conform de Cao voor uitzendkrachten. Binnen deze CAO kiest de Opdrachtgever ervoor om de Cao van gemeenten van toepassing te laten zijn.
5. De Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen vanuit de meest recente CAO voor uitzendkrachten (ABU of NBBU).

2.2 Eisen aan opdracht

6. De Opdrachtnemer stelt flexibele arbeidskrachten ter beschikking aan de Opdrachtgever, waarvoor Opdrachtnemer de werving en selectie heeft verricht en waarbij de Opdrachtgever leiding en toezicht uitoefent. Bij uitzenden is het uitzendbeding van toepassing en is de Cao voor Uitzendkrachten van toepassing.
7. De Opdrachtnemer is in staat om arbeidskrachten ter beschikking te stellen die voldoen aan de in de functieprofielen van opdrachtgever gestelde eisen. Het functiehandboek van Gemeente Haarlemmermeer met generieke functiebeschrijvingen is bijgevoegd in bijlage 1. Per uitvraag vindt er vanuit Opdrachtgever een nadere toelichting plaats op de te verrichten taken en werkzaamheden.
8. De Opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtnemer, na **936 gewerkte uren of maximaal één (1) jaar** inzet voor Opdrachtgever, de Flexibele arbeidskracht, in dienst te nemen, zonder dat de Opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de Opdrachtnemer verschuldigd is. Bij tussentijdse overname van de Flexibele arbeidskracht wordt in onderling overleg een vergoeding uitbetaald, uitgaande van een inzet van maximaal 936 uur.
9. Indien de nadere overeenkomst een terbeschikkingstelling behelst van een flexibele arbeidskracht waarop het uitzendbeding van toepassing is, bedraagt de opzegtermijn in kalenderdagen:
 - Terbeschikkingstelling van 0 tot 26 gewerkte weken: 0
 - Terbeschikkingstelling van 26 tot 52 gewerkte weken: 10De Opdrachtgever respecteert hiermee de kennisgevingstermijnen zoals opgenomen in de CAO voor uitzendkrachten. De flexibele arbeidskracht kan de uitzendovereenkomst opzeggen met inachtneming van de termijnen zoals beschreven in de CAO voor Uitzendkrachten.

2.3 Eisen ten aanzien van implementatie en migratie

10. Opdrachtnemer committeert zich aan een implementatieperiode voorafgaand aan de start van de opdracht. De kosten voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.
11. Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van de huidige flexibele arbeidskrachten van de huidige Opdrachtnemer(s) per startdatum overeenkomst.
12. Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin wordt vastgelegd wat er ten aanzien van de implementatie en migratie dient te gebeuren ter voorbereiding op de start uitvoering van de opdracht.
13. Het implementatieplan, zal minimaal het navolgende vermelden:
 - i) Gedetailleerde beschrijving van alle activiteiten om te komen tot een soepele start van de dienstverlening met bijbehorende planning en doorlooptijd (op hoofdlijnen en fasering) waarbij het uitgangspunt is dat de implementatie en de migratie van de flexibele arbeidskrachten, werkzaam in de functieschaal tot en met 9, op **1 december 2022** gereed is;
 - ii) De projectorganisatie, inclusief verantwoordelijkheden van zowel Inschrijver en Opdrachtgever;
 - iii) De wijze waarop de communicatie en informatievoorziening tussen Opdrachtgever en Inschrijver wordt vormgegeven met betrekking tot de (indien van toepassing) nieuwe procedures, werkwijzen en systemen;

- iv) De mate van flexibiliteit en ruimte voor aanpassingen in het plan tijdens het implementatietraject;
- v) De risico's en bijbehorende beheersmaatregelen met betrekking tot een tijdige en correcte implementatie van de dienstverlening.

14. Opdrachtgever is gerechtigd het implementatieplan op elk gewenst moment te toetsen en heeft het recht om wijzigingen en/of een alternatief implementatieplan aan Opdrachtnemer op te leggen.

15. Het implementatieplan dient gereed en goedgekeurd te zijn **vóór definitieve gunning van de opdracht**.

16. Er worden geen extra kosten aan Opdrachtgever doorberekend voor het opstellen van het implementatieplan.

2.4 Eisen ten aanzien van organisatie en communicatie

17. Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende: Alle van de aflopende raamovereenkomst eindigende nadere overeenkomsten met betrekking tot flexibele arbeidskrachten, dienen per ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst te worden gesloten met de nieuwe Opdrachtnemer.

18. De Opdrachtnemer benoemt één accountmanager en één vervanger die de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer coördineren voor de Opdrachtgever. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst, en dragen er zorg voor dat zij over een toereikend volmacht beschikt om afspraken te maken die voor Opdrachtnemer rechtsgeldig zijn. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn telefonisch en per e-mail bereikbaar gedurende kantoortijden (8:30-17:30 uur).

19. De Opdrachtnemer benoemt twee intercedenten (met aantoonbare ervaring met uitzending in de sector Gemeenten dan wel Overheid) voor de invulling van de dienstverlening. De intercedenten zijn gedurende kantoortijden (8:30-17:30 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar. De intercedenten die door de Opdrachtnemer worden ingezet moeten vooraf, voor kennismaking worden voorgesteld aan de contractbeheerders (HRM) van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt een andere intercedent beschikbaar als de Opdrachtgever dit wenst.

20. De in te zetten intercedenten dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag, die alvorens de werkzaamheden worden gestart aan de Opdrachtgever (op verzoek) dient te worden overgelegd.

21. De Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers ter beschikking voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer verricht moeten worden om de implementatie volledig, tijdig, efficiënt en correct uit te voeren.

22. Na gunning stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een instructie op met daarin in ieder geval opgenomen de volgende informatie:

- In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst;
- Bereikbaarheid van de betrokken intercedenten;
- Gegevens van de vestiging;
- Tarieven;
- Klachtenprocedure;
- Wijze van rapporteren.

De Opdrachtnemer dient het handboek actueel en up-to-date te houden. De inhoud van het handboek en de rapportages kunnen in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer hiervoor aan Opdrachtgever extra kosten in rekening kan brengen.

23. De Opdrachtnemer/accountmanager informeert de Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de opdrachtgever. Bijvoorbeeld over reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen et cetera.
24. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel Cao voor uitzendkrachten als Cao Gemeenten). De Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer altijd vooraf geïnformeerd dan wel geconsulteerd.

2.5 Eisen ten aanzien van dienstverlening en doorlooptijden

25. Als Opdrachtgever niet zelf tot werving overgaat benadert de Opdrachtgever voor de in te vullen vacatures, die binnen de kaders van deze aanbesteding vallen, de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer niet binnen de overeengekomen termijn(en) kan voorzien of bij voorbaat aangeeft niet conform de overeengekomen afspraken te kunnen leveren, staat het de Opdrachtgever vrij om de aanvraag elders bij een niet gecontracteerde partij te plaatsen.
26. Opdrachtnemer dient een leveringsgarantie te hanteren van 95% berekend per zes maanden. Dit betekent dat 95% van de aanvragen (berekend over **alle** aanvragen, dus zowel spoed- als reguliere aanvragen) ingevuld moet zijn door Opdrachtnemer.
27. Binnen vier werkuren na het ontvangen van de aanvraag, zoals beschreven in hoofdstuk 1.5 van dit document, dient de Opdrachtnemer een reactie te geven voor ontvangst en het in behandeling te nemen van de aanvraag. De kandidaten dienen uniform, via een cv en een voorstelblad (met persoonlijk profiel van de kandidaat), aangeboden te worden. Tevens dient hierbij vermeld te worden in welke fase de kandidaat zich bevindt, zijn/haar beschikbaarheid (per wanneer en hoeveel uur per week), een salarisvoorstel en bijbehorend tarief.
28. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde flexibele arbeidskracht niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de tewerkstelling te beëindigen, ongeacht de duur van de opdracht. Opdrachtgever zal dit aankondigen en bespreken met Opdrachtnemer. Indien na één werkdag duidelijk is dat de flexibele arbeidskracht niet voldoet aan het functieprofiel dan worden deze geleverde uren door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij opdrachtgever. Indien gewenst wordt de aanvraag opnieuw (als spoedopdracht) in behandeling genomen door Opdrachtnemer.
29. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat flexibele arbeidskrachten zich ziekmelden bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. Ziekmeldingen dienen te geschieden voor 9.00 uur, doch uiterlijk één uur voor aanvang van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever of stemt met Opdrachtgever af op welke termijn vervanging gewenst is. In geval van ziekte van de flexibele arbeidskracht hanteren Opdrachtgever en Opdrachtnemer de richtlijnen conform de CAO voor uitzendkrachten.

30. De volgende reactietijden dienen te worden gehanteerd voor de te leveren dienstverlening:
- De Opdrachtnemer levert bij gangbare aanvragen binnen vijf werkdagen na dagtekening van de aanvraag (behoudens uitzonderingsgevallen zoals spoedaanvragen; bij ziekte vervanging of wanneer het reguliere werk in het geding komt) ten minste twee cv's aan bij de Opdrachtgever.
 - De Opdrachtnemer levert bij spoedaanvragen binnen twee werkdagen na dagtekening van de aanvraag minimaal één cv aan bij de Opdrachtgever.
31. *<Gewijzigd n.a.v. NVI 1>* Ten aanzien van de in eis 30 aangegeven reactietijden, wordt een KPI gehanteerd van 95% (berekend over alle aanvragen, dus zowel spoed- als reguliere aanvragen), berekend per zes maanden. Per aanvraag betekent dit dat 100% levering is: minimaal één en maximaal drie geschikte cv's aangeleverd binnen ~~de~~ vijf werkdagen en, in geval van een spoedaanvraag, minimaal één en maximaal twee geschikte cv's aangeleverd binnen twee werkdagen.
32. *<Gewijzigd n.a.v. NVI 1>* Indien naar oordeel van de Opdrachtgever de cv's van de flexibele arbeidskracht niet naar behoren aan het functieprofiel voldoen, is niet aan de aanvraag voldaan. ~~Opdrachtnemer houdt een overzicht van dergelijke arbeidskrachten bij, en borgt dat deze niet nogmaals worden ingezet/aangeboden voor soortgelijke functies bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een arbeidskracht aanbiedt waarvan het CV eerder niet naar behoren voldeed aan het functieprofiel, dient Opdrachtnemer dit te gedegen te motiveren.~~
33. Het komt voor dat flexibele arbeidskrachten langdurig worden ingezet. Indien flexibele arbeidskrachten een volgende fase, zoals bedoeld in de van toepassing zijnde Cao Uitzendkrachten naderen, dient Opdrachtnemer dit minimaal twee maanden voor het overgaan naar fase B/fase 3 te melden aan Opdrachtgever. Voor fase C/fase 4 wordt een termijn van minimaal drie maanden gehanteerd.

2.6 Eisen ten aanzien van de webbased portal

34. Opdrachtnemer stelt een webbased online portal beschikbaar.
35. De webbased portal biedt minimaal de volgende mogelijkheden:
- Faciliteren van het aanvraagproces
 - Doorgeven van bevestigingen van overeenkomsten,
 - Verwerken van verlengingen en opzeggingen,
 - Doorvoeren van wijzigingen (bijvoorbeeld van arbeidsvoorwaarden),
 - Verwerken van verlof en declaraties
 - Opslaan van documenten (VOG, Integriteitsverklaring, ICT Protocol et cetera) moet digitaal via de portal kunnen plaats vinden.
 - Urenregistratie
 - Vervaardigen van managementinformatie.
36. De webbased portal dient (zonder extra kosten en/of aanpassingen) te allen tijde toegankelijk te zijn voor de flexibele arbeidskrachten en aanvragers (budgethouders) en contractbeheerder (HRM) van de Opdrachtgever.
37. De aanvraag van flexibele uitzendkrachten vindt digitaal plaats door middel van een gestandaardiseerd aanvraagformulier/-proces. Opdrachtgever verwacht een doorlooptijd voor het aanvragen van een flexibele arbeidskracht van maximaal 15 minuten.

38. Urenregistratie wordt door budgethouders digitaal afgehandeld. Zij krijgen, wanneer zij een flexibele arbeidskracht aanstellen, toegang tot de digitale urenregistratie in de webbased portal. Opdrachtgever verwacht dat het goedkeuren van de urenregistratie per week en/of per maand van één flexibele arbeidskracht maximaal 5 minuten beslaat.

2.7 Eisen ten aanzien van opleiden flexibele arbeidskrachten

39. De flexibele arbeidskracht moet voldoen aan de door opdrachtgever gestelde functie-eisen, behorend bij het functieprofiel waarop de flexibele arbeidskracht wordt ingezet. De opleidingsuren en opleidingskosten van algemene opleidingen ten behoeve van het uitvoeren van de functie door de flexibele arbeidskracht (minimum opleidingseisen t.b.v. de basiskwalificaties) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Het is de taak van de Opdrachtnemer de kandidaat optimaal duurzaam inzetbaar te houden.
40. Te volgen algemene opleidingen zullen 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 Cao voor uitzendkrachten. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de Cao voor uitzendkrachten die de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor de Opdrachtgever.
41. Op verzoek van Opdrachtgever kan een flexibele arbeidskracht worden verzocht een aanvullende interne training of cursus te volgen van en in belang van de Opdrachtgever, niet zijnde een training of opleiding om te voldoen aan de functie-eisen zoals bedoeld in eis 39. De uren die de flexibele arbeidskracht nodig heeft voor deze interne training of cursus zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

2.8 Financiële eisen

42. De Flexibele arbeidskrachten worden verloond conform de vigerende beloningsregeling van de Opdrachtgever, Cao gemeenten.
43. De inlenersbeloning is samengesteld uit de navolgende elementen, overeenkomstig de bepalingen, zoals die gelden in de inlenende onderneming (Opdrachtgever):
- a. Uitsluitend het geldende periodeloan in de schaal;
 - b. De van toepassing zijnde arbeidsduurverkortung per week/maand/jaar/periode. Deze kan ter keuze van de uitzendonderneming- gecompenseerd worden in tijd en/of geld;
 - c. Toeslagen voor overwerk, verschoven uren, onregelmatigheid (waaronder feestdagtoeslag), ploegentoeslag en consignatiedienst;
 - d. Initiële loonsverhoging, hoogte en tijdstip als bij de opdrachtgeverinlener bepaald;
 - e. Reiskostenvergoeding: conform het bij Opdrachtgever geldende Bedrijfsvervoerplan; 85% vergoed van de kosten voor het openbaar vervoer op basis van tweede klas mits men verder woont dan 10 km van het dienstgebouw. Onder de 10 km wordt niet vergoed.;
 - f. Kostenvergoeding (voor zover de uitzendonderneming deze vrij van loonheffing en premies kan uitbetalen), bijvoorbeeld maaltijdvergoeding;
 - g. Periodieken, hoogte en tijdstip als bij de Opdrachtgever bepaald.
 - h. Thuiswerkvergoeding: Indien er meer dan 50% op een dag wordt thuisgewerkt én de flexibele kracht voor die dag geen aanspraak maakt op een reiskostenvergoeding woon-werkverkeer, heeft de flexibele arbeidskracht recht op een thuiswerkvergoeding van € 2. -- per dag

44. Opdrachtgever is leidend in het bepalen van de salarisinschaling passend bij de functie in elke inleensituatie.
45. De door Opdrachtnemer beschreven dienstverlening dient in de omrekenfactoren verwerkt te zijn in bijlage E (tarievenblad) van de aanbestedingsleidraad.
46. De Opdrachtgever wenst niet te werken met kortingen en dergelijke, anders dan aangegeven. De kortingen die Opdrachtnemer eventueel wil aanbieden, dienen geheel te worden verwerkt in de ingediende tarieven.
47. De Omrekenfactor is opgebouwd uit de loonsomfactor en de bureaumarge, waarbij geldt dat:
- De Loonsomfactor en de bureaumarge niet afhankelijk zijn van het bruto uurloon;
 - De bureaumarge niet afhankelijk is van de loonsomfactor;
 - De omrekenfactor, loonsomfactor en de bureaumarge enkel kunnen worden aangepast conform de bepalingen in de raamovereenkomst en in bijlage E, tarievenblad.
48. In het geval van overuren kan Opdrachtnemer slechts éénmaal de omrekenfactor voor overuren berekenen.
49. Reiskosten, thuiswerkvergoeding, bonussen/eindejaarsuitkeringen en andere éénmalige uitkeringen worden één op één gefactureerd aan de Opdrachtgever.
50. Opdrachtnemer hanteert een lagere omrekenfactor ten aanzien van verlengd uitzenden. Dit is van toepassing na een periode van 520 gewerkte uren door een flexibele arbeidskracht en afhankelijk van de fase waarin de flexibele arbeidskracht zich bevindt.
51. *<Gewijzigd n.a.v. NVI 1>* De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte uren van flexibele arbeidskrachten op basis van uitzenden in rekening bij Opdrachtgever. Er worden geen navorderingsfacturen verzonden voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte-, vakantie- of feestdagen. **Opdrachtgever maakt een uitzondering ten aanzien van de niet gewerkte uren, die vallen onder de WAB. Deze mogen wel in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.**
52. Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde flexibele arbeidskrachten voortvloeiende uit CAO of wetgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
53. Opdrachtnemer factureert per flexibele arbeidskracht. Verzamelacturen worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.9 Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage

54. De Opdrachtnemer rapporteert per twee maanden aan Opdrachtgever over:
- Welke flexibele arbeidskrachten zijn ingezet;
 - Voor welk cluster en/of team;
 - Duur van de inzet (startdatum en (voorlopige) einddatum);
 - Op welke functie/functiebenaming;
 - Aantal uren werkzaam per week o.b.v. contract en werkelijk;
 - Uurtarief;
 - Schaal/anciënniteit;
 - Wijze van inzet (op uitzendbasis of detachingsbasis);
 - Welke fase flexibele arbeidskracht werkzaam is;

- Aantal contracten mogelijk;
- Verzuim(percentage);
- Gefactureerde uren;
- Gefactureerde tarieven;
- Gehanteerde omrekenfactoren;
- Gefactureerde kosten;
- Kostenplaats;
- Periode.

55. Naast het gestelde in eis 54 dient de Opdrachtnemer, in digitale vorm, kosteloos per drie maanden, per zes maanden en per 12 maanden te rapporteren over de prestaties, op basis van de overeengekomen KPI's. Deze rapportages dienen binnen één maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. Hierin is opgenomen:

Voor uitzenden en:

- Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever;
- Type aanvraag;
- Het aantal verstuurd geschikte cv's;
- Binnen welke termijn zijn de cv's verstuurd (reactietijd);
- De duur tot de plaatsing is gerealiseerd;
- Hoeveel geslaagde plaatsingen zijn tijdig tot stand gekomen ten opzichte van het aantal aanvragen (vervullingsquote);
- Totale spend/aantal uren;
- Spend/aantal uren per organisatieonderdeel of cluster/per medewerker;

56. Gedurende de contractperiode vindt in ieder geval elke zes maanden, dan wel zo vaak als Opdrachtgever behoeft, evaluatief overleg plaats tussen de contractbeheerder(s) van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen naar voren:

- Tevredenheid budgethouder/ HRM van de Opdrachtgever;
- Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;
- Kwaliteit van de geleverde informatie (duidelijkheid rapportages en tijdigheid);
- Klachtenoverzicht inclusief analyse en afhandeling;
- Voortgang verbetervoorstel(len) niet behaalde KPI's;
- Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit;
- Trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

2.10 Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens

Er zijn binnen de scope van de opdracht situaties denkbaar waarop de Algemene Verordening Persoonsgegevens van toepassing is. In die situaties geldt het volgende:

57. Opdrachtnemer voldoet bij de verwerking van alle persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging (BIO).
58. Opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie.

59. Opdrachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/burgers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt.
60. Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving en/of beveiligde e-mail.
61. Opdrachtnemer verplicht zich om zo spoedig mogelijk (liefst binnen 24 uur) Opdrachtgever op de hoogte te stellen van incidenten met betrekking tot persoonsgegevens van medewerkers en/of burgers van Opdrachtgever. In samenspraak met de maatregelen die Opdrachtnemer heeft getroffen naar aanleiding van deze incidenten.

Bijlage 1A: Functieprofielen Gemeente Haarlemmermeer

Van toepassing zijnde functieprofielen. PDF documenten zijn Separaat bijgevoegd als Zip-bestand.