

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Algemeen

Nummer	Omschrijving
1.	Opdrachtgever voert zijn dienstverlening zodanig uit, dat de beleidsuitgangspunten van de gemeente Woerden, namelijk: optimale inzet van tijdelijk gekwalificeerd personeel optimaal wordt ingevuld, zodat continuering van het primair proces wordt ondersteund. Hiertoe wordt door Opdrachtnemer een optimaal (digitaal) ondersteuningsproces ingericht.
2.	Opdrachtnemer (incl. diens personeel c.q. ingeschakelde derden) garandeert dat hij gedurende de inschrijvingsprocedure alsmede tijdens de uitvoering van de Nadere Overeenkomst voldoet aan alle vastgelegde eisen, geldende wet- en regelgeving, professionele standaarden, geldende beroepscode, richtlijnen en gedragscode.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat zij beschikt over de vereiste vergunningen, certificaten (waaronder maar niet uitsluitend de NEN-certificering afgegeven door de Stichting Normering Arbeid (SNA)) en registraties teneinde volledig en zonder uitzondering te kunnen voldoen aan de in het Programma van Eisen en Nadere Overeenkomst vastgelegde verplichtingen, eisen en garanties. Zodra Opdrachtnemer aan bovenstaande niet meer voldoet, dan is hij verplicht dit direct te melden aan Opdrachtgever. Het voorgaande laat onverlet dat Opdrachtgever op ieder moment bevoegd is op kosten van Opdrachtnemer zelfstandig een audit uit te laten voeren, al dan niet via een derde, teneinde vast te stellen of Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen en afspraken die zijn vastgelegd in PVE en Nadere Overeenkomst.
4.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig (100%) in elke samenwerkingsvorm voor fiscale en arbeidsrechtelijke aansprakelijkheden. Dit geldt zowel voor risico's met betrekking tot ketenaansprakelijkheid, evenals eventuele op die wet gebaseerde verhaalanspraken van ondernemers die (met een deel van) het werk worden belast, alsook voor risico's verbonden aan een fictief dienstverband, het eventuele faillissement- of continuïteitsrisico van de Professional of diens werkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft of de Toeleverancier die de Professional aan de MSP voor inzet bij de Opdrachtgever aanbiedt. De Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor nakoming van zijn verplichtingen vanuit de belasting- en sociale verzekeringswetgeving ook wanneer hij Toeleveranciers inzet.
5.	Opdrachtnemer garandeert steeds te voldoen aan de registratieverplichting als opgenomen in artikel 7a Wet allocatie arbeidskrachten door Intermediairs (Waadi), hetgeen betekent dat Opdrachtnemer verplicht is bij de Kamer van Koophandel geregistreerd te staan als een bedrijf dat bedrijfsmatig arbeidskrachten ter beschikking stelt.
6.	Opdrachtnemer garandeert dat de toepasselijke ABU-CAO, NBBU-CAO, CAO, (collectieve) arbeidsvoorwaardenregeling(en) en/of (fiscale, civiel- en bestuursrechtelijke en sociaal zekerheidsrechtelijke) wet- en regelgeving worden nageleefd.
7.	Opdrachtgever zorgt voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met minimaal een dekking van 1.000.000,- euro per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van 2.000.000,- euro per jaar. Opdrachtgever zorgt dat ZZP'ers ook over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikken.

8.	Opdrachtnemer zet alle benodigde (markt)kennis in om (fiscaal)juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren. Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden direct (binnen vijf werkdagen) te melden bij Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Opdrachtnemer geeft op een transparante en praktische manier invulling aan de verplichtingen uit de AVG.

Bemensing en Bereikbaarheid

Nummer	Omschrijving
10.	Opdrachtnemer stelt minimaal twee vaste aanspreekpunten aan op operationeel niveau om de continuïteit te waarborgen Deze personen zijn als vaste Contactpersoon beschikbaar voor de Opdrachtgever.
11.	Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar tussen 08:00 en 17:30 uur. E-mail verkeer wordt door de vaste contactpersonen binnen 4 uur beantwoord.
12.	Opdrachtnemer stelt tevens in overleg met Opdrachtgever een vast aanspreekpunt (en vervanger) aan voor zowel tactisch als strategisch niveau. Het aanspreekpunt voor deze overleggen zijn verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen en borging van de kwaliteit.
13.	Alle aangestelde aanspreekpunten van Opdrachtnemer hebben kennis en inzicht in de voorkomende functies binnen gemeentelijke organisaties, zodat ze op basis hiervan de leidinggevende van Opdrachtgever optimaal kunnen adviseren over het wervingsproces.

Dienstverlening

Nummer	Omschrijving
14.	Opdrachtnemer organiseert de inhuur en sourcing van Professionals. Opdrachtnemer verplicht zich er toe om, namens de Opdrachtgever, op een professionele wijze alle door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer ingediende Aanvragen voor Professionals af te handelen, inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer conform het gestelde in de Raamovereenkomst.
15.	Opdrachtnemer zal in opvolging van een Aanvraag van Opdrachtgever de gehele markt van potentieel aan te bieden Professionals bestrijken (zoals genoemd Professionals, bijvoorbeeld ZZP'ers, of werknemers in dienst van derden als een detachingsbureau of adviesbureau). Daarbij zal Opdrachtnemer Professionals binnen het eigen personeelsbestand niet bevoordelen in het proces van selecteren en aanbieden aan Opdrachtgever. Kortom, Opdrachtnemer zal derhalve nimmer het marktpotentieel aan Professionals beperken ten faveure van plaatsing van eigen medewerkers maar de best passende Kandidaat aanbieden.

16.	Voor het beantwoorden van vragen, het informeren en adviseren over Professionals en contracten worden door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht omdat dit onderdeel uitmaakt van de Opdracht.
17.	Opdrachtnemer zal, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de Raamovereenkomst, overgaan tot het overnemen van de reeds ingezette Professionals liefst per 1 januari 2023 of zoveel later als noodzakelijk. Opdrachtnemer organiseert het overnemen van de Nadere overeenkomsten projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever. Kosten hiervan zijn inbegrepen in de prijs. Opdrachtgever bepaalt welke Professionals worden overgenomen en ondergebracht bij Opdrachtnemer. Voor de overgenomen professionals hanteert u het Opslag B tarief.
18.	De door Opdrachtgever geleverde Professionals voeren hun werkzaamheden uit op de locatie van Opdrachtgever, of op een andere locatie die Opdrachtgever toewijst. Opdrachtgever kan met de Professional overeenstemmen de werkzaamheden (deels of volledig) vanuit een andere locatie dan de locatie van Opdrachtgever uit te laten voeren. Opdrachtnemer zorgt voor adequate en arbotechnisch verantwoorde faciliteiten.
19.	Indien de Opdrachtgever ontevreden is over de door Opdrachtnemer ingezette Professional, of van mening is dat deze niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de betreffende Professional vervangen door iemand van minimaal hetzelfde niveau.
20.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen door alle operationele vraagstukken rondom Professionals te beantwoorden en te regelen. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer de gehele keten zoals Inhurend managers / Professionals / Toeleveranciers attendeert op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indien van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere overeenkomsten, het aanleveren van documenten, het beheren van contracten (en tijdig signaleren van verlengingen en dit opnemen met inhurend manager en adviseren over mogelijkheden) et cetera én dit proces bewaakt.
21.	Opdrachtnemer zorgt voor een zo geruisloze aansluiting op het proces van opdrachtgever. Om dit proces te ondersteunen wordt gebruik gemaakt van de het gemeentehuis van Woerden als uitvalbasis voor de vaste aanspreekpunten van Opdrachtnemer. De vaste aanspreekpunten zijn één tot enkele dagdelen aanwezig op het Gemeentehuis om deze ondersteuning te waarborgen. Op verzoek van Opdrachtgever kan de aanwezigheid worden uitgebreid, indien dit voor de optimale ondersteuning noodzakelijk is.
22.	De Nadere overeenkomst die Opdrachtnemer gebruikt om (op zijn beurt) Professionals bij Opdrachtgever in te zetten, wordt opgesteld door Opdrachtnemer en heeft akkoord van Opdrachtgever.
23.	De initiële looptijd van Nadere overeenkomsten wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in Aanvraag van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
24.	Opdrachtnemer zal gevraagd én ongevraagd meedenken over de te verlenen dienstverlening en knelpunten of mogelijkheden signaleren om zo de dienstverlening aan Opdrachtgever te optimaliseren. Opdrachtnemer is gefocust op het ontzorgen van de aanvrager van Opdrachtgever en het doorvoeren van verbeteringen en innovatie.
25.	Opdrachtnemer levert gekwalificeerde Professionals (conform gestelde eisen in Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd: a) bemiddelt b) verzorgt de verdere administratieve afwikkeling van contracten, uren, facturen en betalingen richting Toeleveranciers (debiteurenbeheer),

	c) door middel van continue procesbewaking de foutkans te minimaliseren en structurele problemen adequaat op te lossen.
26.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat een Professional in het bezit is van een laptop welke op de werklocatie van de Opdrachtgever gebruikt kan worden om de werkzaamheden uit te voeren. Van de Professional wordt een eigen mobiel telefoonnummer doorgegeven aan ICT Gemeente Woerden, zodat het inbellen op de ICT omgeving van Woerden mogelijk is.
27.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Professional opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
28.	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de Aanvragen breed uit te zetten. Daarbij spant Opdrachtnemer zich nadrukkelijk ook in om direct - dat wil zeggen: zonder tussenkomst van bemiddelingsbureaus - in contact te komen met ZZP'ers.
29.	Indien door Opdrachtgever gewenst werkt Opdrachtnemer eraan mee om zogenoemde 'detavast-constructies' te realiseren, waarbij de Professional niet wordt gehinderd door eventuele relatie- of non-concurrentiebedingen. De vergoeding aan Opdrachtnemer vervalt op het moment dat de Arbeidsovereenkomst in werking treedt. In de Aanvraag voor Opdrachtnemer wordt expliciet aangegeven wanneer dit gewenst is.

Proces

Nummer	Omschrijving
30.	Wanneer een Aanvraag is geformuleerd door de inhurend manager in samenwerking met HRM, wordt deze aangeboden aan Opdrachtnemer. Het kan hier gaan om de volgende typen aanvragen: - Uitzenddiensten (< schaal 9) - Overige professionals (detacheringen en ZZP'ers). Opdrachtgever meldt digitaal de aanvraag in het systeem van Opdrachtnemer. Alvorens de Aanvraag digitaal in te dienen kan Opdrachtgever mondeling (telefonisch) bij Opdrachtnemer advies inwinnen over de voorgenomen aanvraag. Opdrachtnemer controleert of de Aanvraag compleet is en zorgt in overleg met de Aanvrager eventuele aanvullingen worden verwerkt.
31.	Het is aan Opdrachtnemer hoe, waar en op welke wijze hij de Aanvraag publiceert, om te komen tot de meest geschikte kandidaat. Opdrachtnemer informeert op verzoek van Opdrachtgever over de gekozen strategie voor arbeidsmarktcommunicatie en/of keuze voor Toeleveranciers. Opdrachtgever kan Kandidaten (Netwerkkandidaten inclusief ZZP'ers) en/of Toeleveranciers aanwijzen) die Opdrachtnemer (additioneel) mee moet nemen in de Aanvraag.

	In het geval van Netwerkkandidaten/ZZP'ers levert Opdrachtgever alleen een naam en telefoonnummer en/of e-mailadres van de betreffende Netwerk kandidaat aan.
32.	Opdrachtgever treedt na gunning in overleg met Opdrachtnemer over de wijze waarop CV's worden aangeleverd. En passend binnen de kaders van de vigerende AVG-wetgeving.
33.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per Aanvraag zo snel mogelijk maar uiterlijk op de vijfde werkdag (waarbij de dag waarop de Aanvraag definitief is telt als eerste werkdag) minimaal drie passende CV's (Nadere offertes) in, tenzij in de Aanvraag van deze termijn wordt afgeweken. Passend betekent dat deze minimaal voldoen aan de in de Aanvraag gestelde eisen; 2) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten binnen minimaal vijf werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van het CV, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (intake). Dit houdt ook in dat de Kandidaat geen andere opdracht accepteert waardoor de Kandidaat niet meer beschikbaar is voor Opdrachtgever.
34.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Nadere overeenkomst af per inzet van een Professional bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer sluit (en voor zijn risico) een overeenkomst af via het zogenaamde "tussenkomstmodel" met de ZZP'er en/of Toeleverancier zodat de inhuurrisico's voor Opdrachtgever worden gemitigeerd. Opdrachtnemer wordt hiermee Opdrachtgever van de ZZP'er of Toeleverancier.
35.	Indien de aangeboden CV's (Nadere offerte) naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag voor een 2 ^e keer uit, eventueel met aanpassingen in de Aanvraag.
36.	Indien Opdrachtnemer(na een tweede uitvraag) niet in staat is om een adequate Professional aan te dragen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om buiten de MSP om te handelen
37.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Opdrachtbevestiging of Nadere overeenkomst. 2) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier voor aanvang van de Opdracht gecontroleerd en compleet is (inclusief getekende geheimhoudingsverklaring door de Professional. 3) Opdrachtnemer zorgt dat de verstrekte VOG uiterlijk drie weken na start werkzaamheden is toegevoegd in het dossier.
38.	Opdrachtnemer gaat uitdrukkelijk akkoord met het toepassen/gebruiken van de door de Opdrachtnemer opgestelde geheimhoudingsverklaring.
39.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de procesbegeleiding van het selectieproces. Dit houdt onder andere ook in dat Opdrachtnemer alle benodigde gesprekken inplant en zorgt dat de benodigde informatie en documentatie bij Opdrachtgever en Kandidaat terecht komt.
40.	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer.
41.	In de Nadere overeenkomsten met Toeleveranciers wordt opgenomen dat Opdrachtgever gerechtigd is om een Professional na een inzet van 9 maanden

	(onafhankelijk van het aantal gewerkte uren per week) een arbeidsovereenkomst aan te bieden zonder dat er een overname fee in rekening wordt gebracht.
42.	Opdrachtnemer vraagt nevenwerkzaamheden uit bij de professional en geeft deze aan bij het aanbieden van het CV Als tijdens de looptijd van de Nadere overeenkomst blijkt dat de Professional (nieuwe) nevenfuncties vervult die kunnen leiden tot (de schijn van) belangenverstrengeling, is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere overeenkomst per direct te beëindigen.
43.	Opdrachtgever kan Nadere overeenkomsten altijd (zonder opgaaf van reden) tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor Gedetacheerden en ZZP'ers zonder schadeplichtig te zijn jegens Opdrachtnemer.
44.	Opdrachtgever kan de nadere overeenkomsten van uitzendkrachten opzeggen met inachtneming van de opzegtermijnen zoals vastgelegd in de CAO voor uitzendkrachten (opzegtermijn per fase). Opdrachtgever is hierdoor niet schadeplichtig jegens Opdrachtnemer.
45.	Opdrachtgever kan Nadere overeenkomsten zonder opzegtermijn opzeggen wanneer een Professional twee weken of langer niet in staat is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins. Opdrachtnemer zal zijn uiterste best doen om de Professional te vervangen door een Kandidaat die beschikt over de vereiste opleiding, kennis en ervaring.
46.	Indien de inzet van een Professional langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode, zal Opdrachtgever dit uiterlijk één maand voor het einde van de Nadere overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer zal zijn uiterste best doen om te bewerkstelligen dat de Professional de werkzaamheden kan vervolgen.
47.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onboarding van de Professionals. Dit betekent dat Opdrachtnemer indien nodig de benodigde faciliteiten zelf levert en instructies verstrekt over de eerste werkdag. Deze instructies stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de implementatiefase verder met elkaar af.
48.	Opdrachtnemer is als procesbewaker ervoor verantwoordelijk dat de Professionals de uren op tijd schrijven in het systeem van Opdrachtnemer. Opdrachtgever stemt met Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase af hoe en op welke wijze en door wie (Rol bij Opdrachtgever) dit proces plaatsvindt en wat de werkwijze is bij niet tijdig indienen van uren door Professional of niet tijdig goedkeuren door Opdrachtnemer. De Professional kan zelf in het systeem van Opdrachtnemer inzien of de gewerkte uren goed zijn geschreven, bevestigd en/of gefiatteerd met de bijbehorende kostenplaatsen. Geregistreerde uren zijn eveneens inzichtelijk voor Opdrachtgever. Tijdens de implementatiefase verkennen beide partijen mogelijkheden voor integratie van dit systeem in het proces van urenverantwoording.
49.	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan een tussentijdse (proces)audit en stelt daartoe alle documentatie, correspondentie en andere relevante gegevens ter beschikking aan Opdrachtgever.

Communicatie en rapportages

Nummer	Omschrijving																																																								
50.	Communicatiematrix																																																								
	<table><tr><td>Type overleg</td><td>Frequentie</td><td>Onderwerpen</td></tr><tr><td>Operationeel</td><td>Dagelijks</td><td>Operationele uitvoering van de aanvragen</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>1 x per kwartaal</td><td>Ontwikkelingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Actualiteiten (ontwikkelingen arbeidsmarkt)</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Kwartaal rapportage</td></tr><tr><td></td><td></td><td>KPI's</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Voorstellen tot verbeteringen</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Voortschrijdend inzicht (rapportages afgelopen jaar)</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>1 x per jaar</td><td>Ontwikkelingen bij opdrachtgever en Opdrachtnemer</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Innovatiemogelijkheden</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Uitkomsten KTO</td></tr><tr><td></td><td> Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer verslaglegging gedaan. Agendering van zowel tactisch als strategisch overleg vindt twee weken voor het overleg door Opdrachtnemer plaats. </td></tr><tr><td>51.</td><td> Opdrachtnemer gaat rapporteren op de volgende KPI's: - Percentage Aanvragen voorzien binnen de gestelde termijn zoals in de Aanvraag is opgenomen: 90% - Score beoordeling klanttevredenheidsonderzoek: minimaal een 7 voor de uitgevoerde dienstverlening (door Professionals, Aanvragers en Toeleveranciers); </td></tr><tr><td>52.</td><td> Opdrachtnemer voert één keer per jaar een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit bij: - Aanvragers (Inhurend managers) - Toeleveranciers - Zittende Professionals De inhoud van het KTO wordt en het tijdstip van uitvoering wordt afgestemd met Opdrachtgever. Wijze van uitvraag is zodanig dat de respons maximaal is. Indien door Opdrachtgever gewenst kan de frequentie van het aantal uitgevoerde KTO's worden verhoogd. </td></tr><tr><td>53.</td><td> Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor het per kwartaal, digitaal aanleveren van de managementinformatie, zowel een totaaloverzicht als per team. Hierin dient per Professional tenminste te worden aangegeven: </td></tr></table>	Type overleg	Frequentie	Onderwerpen	Operationeel	Dagelijks	Operationele uitvoering van de aanvragen				Tactisch	1 x per kwartaal	Ontwikkelingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer						Actualiteiten (ontwikkelingen arbeidsmarkt)			Kwartaal rapportage			KPI's			Voorstellen tot verbeteringen			Voortschrijdend inzicht (rapportages afgelopen jaar)							Strategisch	1 x per jaar	Ontwikkelingen bij opdrachtgever en Opdrachtnemer						Innovatiemogelijkheden			Uitkomsten KTO		Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer verslaglegging gedaan. Agendering van zowel tactisch als strategisch overleg vindt twee weken voor het overleg door Opdrachtnemer plaats.	51.	Opdrachtnemer gaat rapporteren op de volgende KPI's: - Percentage Aanvragen voorzien binnen de gestelde termijn zoals in de Aanvraag is opgenomen: 90% - Score beoordeling klanttevredenheidsonderzoek: minimaal een 7 voor de uitgevoerde dienstverlening (door Professionals, Aanvragers en Toeleveranciers);	52.	Opdrachtnemer voert één keer per jaar een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit bij: - Aanvragers (Inhurend managers) - Toeleveranciers - Zittende Professionals De inhoud van het KTO wordt en het tijdstip van uitvoering wordt afgestemd met Opdrachtgever. Wijze van uitvraag is zodanig dat de respons maximaal is. Indien door Opdrachtgever gewenst kan de frequentie van het aantal uitgevoerde KTO's worden verhoogd.	53.	Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor het per kwartaal, digitaal aanleveren van de managementinformatie, zowel een totaaloverzicht als per team. Hierin dient per Professional tenminste te worden aangegeven:
	Type overleg	Frequentie	Onderwerpen																																																						
	Operationeel	Dagelijks	Operationele uitvoering van de aanvragen																																																						
	Tactisch	1 x per kwartaal	Ontwikkelingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer																																																						
			Actualiteiten (ontwikkelingen arbeidsmarkt)																																																						
			Kwartaal rapportage																																																						
			KPI's																																																						
			Voorstellen tot verbeteringen																																																						
			Voortschrijdend inzicht (rapportages afgelopen jaar)																																																						
	Strategisch	1 x per jaar	Ontwikkelingen bij opdrachtgever en Opdrachtnemer																																																						
			Innovatiemogelijkheden																																																						
			Uitkomsten KTO																																																						
	Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer verslaglegging gedaan. Agendering van zowel tactisch als strategisch overleg vindt twee weken voor het overleg door Opdrachtnemer plaats.																																																								
51.	Opdrachtnemer gaat rapporteren op de volgende KPI's: - Percentage Aanvragen voorzien binnen de gestelde termijn zoals in de Aanvraag is opgenomen: 90% - Score beoordeling klanttevredenheidsonderzoek: minimaal een 7 voor de uitgevoerde dienstverlening (door Professionals, Aanvragers en Toeleveranciers);																																																								
52.	Opdrachtnemer voert één keer per jaar een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit bij: - Aanvragers (Inhurend managers) - Toeleveranciers - Zittende Professionals De inhoud van het KTO wordt en het tijdstip van uitvoering wordt afgestemd met Opdrachtgever. Wijze van uitvraag is zodanig dat de respons maximaal is. Indien door Opdrachtgever gewenst kan de frequentie van het aantal uitgevoerde KTO's worden verhoogd.																																																								
53.	Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor het per kwartaal, digitaal aanleveren van de managementinformatie, zowel een totaaloverzicht als per team. Hierin dient per Professional tenminste te worden aangegeven:																																																								

	- Begin- en einddatum (-data) van Professional, waarbij verlengingen goed zichtbaar zijn; - Het aantal verlengingen van een opdracht; - Omschrijving van de Opdracht en de reden van inhuur; - Het Uurtarief; - De hoogte van de Opslag - Het inhurende team en Budgethouder - Type Professional (Gedetacheerden / ZZP'er) - Hoeveelheid plaatsingen uit eigen portefeuille (dus economisch aandeel) - Hoeveel procent van de ingehuurde Professionals de opdracht volledig heeft afgerond. Tevens wordt een rapportage geleverd met daarin relevante informatie over het cumulatieve beeld over het contractjaar én de gehele periode van dienstverlening (in geld en in ingezette uren).
54.	Opdrachtnemer draagt eveneens per kwartaal kosteloos zorg voor informatie met betrekking tot de matching: - aantal ontvangen Aanvragen; - aantal aangeboden CV's; - geslaagde matches, zijnde een succesvolle invulling van een Aanvraag; - niet geslaagde matches, zijnde een niet (succesvol) ingevulde Aanvraag; - niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen aandragen van potentiële Kandidaten; - ingetrokken zoekopdrachten. - resultaten KPI's. In de managementrapportage wordt ook een eventueel verbeterplan van niet behaalde KPI's opgenomen.
55.	Opdrachtnemer draagt eveneens per kwartaal kosteloos zorg voor - klachtenregistratie gespecificeerd per team en de wijze van behandeling van de klacht en hoe een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen. De periodieke evaluatiegesprekken kunnen ook input geven voor het registreren van een klacht / analyse en oplossing. Opdrachtnemer heeft zelf een klachten- en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen. - overzicht benchmark Tarieven: huidige inhuurtarieven per functie versus gemiddelde inhuurtarieven over voorgaand(e) ja(a)r(en); - voortgang verbetervoorstellen.

Systeem (eisen)

Nummer	Omschrijving
56.	Opdrachtnemer beschikt over een online Portaal, inclusief beveiligde verbindingen. In dit portaal zijn alle Aanvragen en Opdrachten zichtbaar voor de Opdrachtgever.
57.	Indien een Oplossing (Portaal) wordt aangeboden voldoet deze in basis aan de Europese Standaard NEN 301 549 versie 2.1.2. of hoger. Conform de eisen met betrekking tot de Digitoegankelijkheid (WCAG).
58.	Het Portaal toont op het scherm altijd (real-time) de actuele informatie zoals deze is vastgelegd. Het Portaal is ook buiten kantoor tijden beschikbaar.

59.	Het Portaal beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is door de laatste twee enterpriseversies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Silverlight of ActiveX).
60.	Inschrijver levert het Portaal met een responsive design. Het ontwerp is geschikt voor meerdere en diverse apparaten (van mobiele telefoons tot aan tablets/laptops). Het Portaal mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en biedt daarmee een optimale gebruikerservaring voor gebruikers.
61.	Er kan een overzicht van de gebruikers en bijhorende autorisaties in het Portaal worden gegenereerd, als het gaat om werknemers van Opdrachtgever.
62.	Het Portaal is voor onderdelen die van belang zijn voor de inhurend manager op eenvoudige wijze toegankelijk (bijvoorbeeld om CV's / Nadere offerte te kunnen inzien van aangeboden Kandidaten op Aanvraag). Aanvragers hebben een totaaloverzicht van alle ingehuurde Professionals binnen hun team (autorisatie) en voor de Contractmanager van de Opdrachtgever is er een totaaloverzicht beschikbaar van alle ingehuurde Professionals.
63.	Na het einde van de inhuurperiode blijft de geschiedenis (met volledige informatie) van de ingehuurde Professional beschikbaar volgens de archiefwet van de overheid.
64.	Opdrachtnemer neemt maatregelen om te voorkomen dat in geval van verstoringen of calamiteiten data verloren gaan.
65.	Onderhoud (met uitzondering van kritisch onderhoud) dient buiten de reguliere kantoortijden uitgevoerd te worden. Kantoortijden zijn van 07:00 tot 18:00 uur op werkdagen.
66.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze (oa AVG-wetgeving) vastleggen van de gegevens die via Opdrachtgever worden aangeleverd.
67.	Gegevensuitwisseling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient zorgvuldig met onderlinge afspraken plaats te vinden en te worden beveiligd met technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
68.	Indien onder deze Overeenkomst Opdrachtnemer bij nader inzien toch onder de richtlijnen van de AVG als verwerker dient te worden aangemerkt, sluit Opdrachtnemer met Opdrachtgever een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens cf. artikel 28 lid 3 AVG. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst van Gemeente Woerden gehanteerd.
69.	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat het systeem van de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden (updates /upgrades) zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt ook verstaan dat op het Portaal naast additief, correctief en preventief onderhoud ook adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Gemeente Woerden in de contractperiode te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt het systeem van de Opdrachtnemer in op de ontwikkelingen in de markt.

Facturatie

Nummer	Omschrijving
70.	Opdrachtnemer stuurt één (1) maal per maand een verzamelfactuur ten behoeve van alle Professionals die in die maand aan Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld.

	Opdrachtgever zal de bijlage van de verzamelfactuur controleren op overeengekomen uurtarieven en goedgekeurde uren. Indien Opdrachtgever achteraf onjuistheden constateert, corrigeert en verrekent Opdrachtnemer dit met terugwerkende kracht.
71.	Opdrachtgever bepaalt de eisen die aan de factuur worden gesteld. Tijdens de implementatie zal het facturatieproces hierop worden ingericht
72.	Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer: - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen; - naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; - het factuuradres van Opdrachtnemer; - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; - eventuele nadere eisen zoals overeengekomen met Opdrachtgever; - opdrachtnummer.
73.	Op de facturen worden de kosten voor het inhuren (de inzet maal de Uurtarieven) vermeld. Uit de factuur of bijlage dient door Opdrachtgever op te maken zijn voor welke personen er kosten in rekening worden gebracht, het aantal gewerkte uren en voor welke teams dat is. Na de gunning neemt Opdrachtnemer het initiatief om met Opdrachtgever wensen t.a.v. de facturatie door te nemen en de wijze van facturatie en inhoud van de factuur vast te stellen.
74.	De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van de factuur. Facturen dienen te voldoen aan de eisen die Opdrachtgever daaraan stelt.
75.	Opdrachtnemer verrekent namens Opdrachtgever alle uren/bedragen met Toeleveranciers. Opdrachtnemer betaalt de Toeleveranciers en ZZP'ers. De betalingstermijn die Opdrachtnemer hierbij hanteert is maximaal 30 dagen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van het debiteurenbeheer ten aanzien van Toeleveranciers en ZZP'ers.
76.	Opdrachtnemer ziet toe op een eenvoudig en foutloos uren-en facturatieproces.
77.	Opdrachtnemer geeft direct een signaal aan Opdrachtgever als de dienstverlening door Opdrachtnemer in gevaar dreigt te komen.

Implementatie en migratie

Nummer	Omschrijving
78.	Na opdrachtverstrekking wordt door Opdrachtnemer een gedetailleerde invulling gegeven aan het verstrekte implementatieplan bij inschrijving. De personele invulling wordt afgestemd op de verstrekte (realisatie) plannings.
79.	De Opdrachtnemer draagt vanaf de start van de Opdracht zorg voor de continuïteit van het inhuurproces. Met de huidige leverancier is Opdrachtgever een uitfaseringsplan overeengekomen. Hierin is afgesproken dat na definitieve gunning de huidige leverancier zorgt voor: I. Het informeren van zijn Toeleveranciers en ZZP'ers dat hij zal stoppen met zijn dienstverlening voor Gemeente Woerden en wie de nieuwe Opdrachtnemer wordt van Opdrachtgever en wat de nieuwe werkwijze wordt voor het inhuren van Professionals (MSP); II. Het beschikbaar stellen van een migratielijst voor de nieuwe Opdrachtnemer en overdracht van alle dossiers in het huidige DAS; III. Het opstellen van een migratieplan in samenspraak met Opdrachtgever.

80.	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever in de implementatiefase een sjabloon op waarin een aanvraag door de inhurend manager ingevuld kan worden en waarbij alleen relevante gegevens worden uitgevraagd
81.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle huidige/lopende Opdrachtbevestigingen welke worden overgenomen door Opdrachtnemer in het Portaal van Opdrachtnemer worden verwerkt inclusief bijbehorende documenten. De dienstverleningskosten hiervan zijn inbegrepen in de Opslag per uur..
82.	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever.

Registratie Professionals en Toeleveranciers

Nummer	Omschrijving
83.	Opdrachtnemer maakt voor elke Aanvraag een digitaal dossier aan en houdt dit te allen tijde actueel, compleet en juist. Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, Professionals en Toeleveranciers vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in het digitale dossier per Professional alle wettelijke en door de Opdrachtgever verplichte documenten zijn getekend en opgenomen en dat deze bewaard blijven conform de hiervoor geldende wettelijke en interne voorschriften en termijnen. De AVG wetgeving wordt hierbij eveneens in acht genomen. Indien er documenten wettelijk gezien bij Opdrachtgever in het bezit dienen te zijn, worden deze door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Standaarddocumenten die verplicht zijn bij ieder dossier: - Uitgezette initiële opdracht door Opdrachtgever - Getekende geheimhoudingsverklaring; - VOG; - Bewijs dat er een controle heeft plaatsgevonden op een geldig ID bewijs en eventuele verblijfsdocumenten; - Nadere overeenkomst met tarief – naam Professional– type Professional en indien van toepassing, bij ZZP'er naam Toeleverancier. Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de betreffende Professional, te denken valt aan een document verlenging (opdracht van Opdrachtgever) en een nieuwe Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer/Opdrachtgever accepteert bij de inzet van een ZZP'er alleen door de Belastingdienst beoordeelde Modelovereenkomsten. Bij nieuwe wetgeving wordt deze werkwijze tussen partijen besproken en eventueel aangepast aan de wetgeving.
84.	Per Toeleverancier of ZZP'er registreert Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens: - Naam juridische entiteit; - KvK-nummer; - In het geval van DGA's, eventuele beheer BV's; uitsluitend Kamer van Koophandel; - Registratie nummer SNA-register, statuscontrole of juridische entiteit is opgenomen in het Waadi-register (indien van toepassing);

	- Een kopie of certificaat van de aansprakelijkheidsverzekering.
85.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever te allen tijde toegang heeft tot de digitale dossiers van de Professionals. Dit binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
86.	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert een compliant inhuurdossier. Bij het niet nakomen hiervan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de te leiden schade en heeft Opdrachtgever het recht op ontbinding van de Nadere overeenkomst.

Tarieven en opslagen

Nummer	Omschrijving
87.	De af te nemen dienstverlening van de MSP (Inhuurdesk) betreft Client funded Dienstverlening; Opdrachtgever betaalt in zijn geheel voor de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Het is dus niet toegestaan om kosten in rekening te brengen bij Toeleveranciers, Professionals of andere Partijen.
88.	De vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kent twee elementen: a) de Opslag voor intermediaire dienstverlening, inclusief contractservices en de andere dienstverleningselementen voor de eerste 500 uur van een Nadere overeenkomst. b) de Opslag voor intermediaire dienstverlening voor intermediaire dienstverlening, inclusief contractservices en de andere dienstverleningselementen voor het 501ste en volgende uren van een Nadere overeenkomst. Uitzendkrachten, gedetacheerden en ZZP'ers worden na 500 gewerkte uren door Opdrachtnemer overgezet naar de opslag onder B. De vergoeding voor het overnemen van reeds lopende inzetten van de huidige leverancier (transitie) is gelijk aan de vergoeding overeenkomstig de opslag onder B.
89.	Opdrachtnemer registreert de Uurtarieven inclusief Opslagen en gewerkte uren per Nadere overeenkomst in het systeem van de Opdrachtnemer.
90.	Opdrachtnemer hanteert in de Nadere overeenkomsten all-in tarieven, dus inclusief reis- en verblijfkosten.
91.	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme inhuurtarieven door bij Aanvragen uit te gaan van de door Opdrachtgever meegegeven tarief-range. Indien na de uitvoering van wervingsactiviteiten blijkt dat de aangegeven range voor de specifieke vraag niet passend is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een andere range voorstellen en onderbouwen, deze met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren. Als eis geldt dat Opdrachtnemer jaarlijks een tarievenboek opstelt met (maximale) marktconforme tarieven voor de functies die Opdrachtgever inhuurt. Het tarievenboek wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld als ijkpunt voor het aankomende jaar. Deze dient voor het eerst medio januari 2023 beschikbaar te zijn voor het jaar 2023. Indien blijkt dat de inhuurtarieven niet marktconform zijn zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever verbetermaatregelen voorstellen, deze bespreken met

	Opdrachtgever en doorvoeren. Opdrachtgever vertrouwt op de kennis van Opdrachtnemer om inhuurtarieven te reduceren.
92.	Tariefafspraken dienen altijd transparant te zijn. Het is de eis van Opdrachtgever om te komen tot een marktconform en transparant tarief voor beide Partijen.
93.	Indien Opdrachtgever een Gedetacheerde Professional wenst over te nemen die nog niet het aantal maanden werkzaam is geweest kan de Gedetacheerde worden overgenomen waarbij Opdrachtgever aan Toeleverancier uitsluitend de verschuldigde fee betaalt. Deze fee wordt voor een fulltimer als volgt berekend: aantal geplande uren per maand X het nog te werken aantal maanden (9 maanden – huidige aantal) x 10 % van het uurtarief exclusief BTW.
94.	Opdrachtnemer houdt er géén andere verdienmodellen op na dan de Opslagen die de Opdrachtgever vergoedt en, indien Opdrachtnemer Gedetacheerden in dienst heeft, de eventuele bureaumarge op de inzet van een Gedetacheerde waarmee de Opdrachtnemer rechtstreeks een arbeidsovereenkomst heeft gesloten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een en ander te (laten) controleren.
95.	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om op eigen initiatief het Uurtarief van de door Opdrachtnemer ingezette Professional te verhogen, niet gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst, maar ook niet bij een verlenging. In de implementatieperiode maakt Opdrachtnemer met Opdrachtgever afspraken welke spelregels gelden ten aanzien van eventuele verhogingen van het Uurtarief gedurende de looptijd van een Nadere overeenkomst of bij een verlenging. Opdrachtnemer deelt vervolgens deze spelregels met de Toeleveranciers, bewaakt en borgt deze.

Exitstrategie

96.	Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook, bijvoorbeeld een faillissement), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/Partij, zodat continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever wordt gewaarborgd. Hieronder valt minimaal: het opleveren van een exitplan en het aanleveren van benodigde transitie-/migratiegegevens. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst wenselijk acht. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan de overgang van rechtsverhouding met Professionals naar een opvolgende Partij, zodat de uitvoering van de werkzaamheden door dezelfde natuurlijke personen kan worden gecontinueerd, tenzij de desbetreffende Professional daarmee niet instemt. Opdrachtgever zal bepalen welke Professionals en met welke termijn worden overgenomen en ondergebracht bij een andere leverancier. Opdrachtnemer zal alsdan een eventueel met de Professional overeengekomen concurrentie- of relatiebeding niet inroepen jegens deze en/of jegens Opdrachtgever en/of de opvolgende Opdrachtnemer/partij.
-----	--

	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een actueel overzicht van de Professionals, opdat een opvolgende Opdrachtnemer een actueel en correct beeld kan krijgen van de over te nemen Professionals. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Indien gewenst levert Opdrachtnemer de inhoud van dossiers in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat. Opdrachtnemer kan voor deze transitie geen extra kosten in rekening brengen. Kosten hiervan zijn inbegrepen in de prijs (Opslag).
97.	De Opdrachtnemer levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op zijn servers.
98.	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.