

Programma van Eisen

Europese aanbesteding voor Flexibele Personeelsdiensten

Kenmerk 2022-041

CPV code 79620000-6

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Sector Middelen
Afdeling P&O

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 23-09-2022
Status: Definitief

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

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
2	EISEN.....	2
3	OMSCHRIJVING EN INRICHTING INHUURDESK GEMEENTE ZAASTAD	10

1 Inleiding

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

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

2 Eisen

Algemeen

1. Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzenddienstverlening en dienstverlening op het gebied van Eigen Werving op basis van de ABU en de NBBU cao's. Opdrachtnemer is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
2. De opdrachtnemer heeft als hoofdaannemer (single point of contact) een 100% leveringsplicht voor het leveren van uitzendkrachten vanaf schaal 1 tot en met schaal 9. De hoofdaannemer (opdrachtnemer) dient indien nodig voor de levering van uitzendkrachten onderaannemers in te schakelen. De opdrachtgever kan aan de opdrachtnemer vragen om onderaannemers in te zetten.
3. De opdrachtnemer verklaart dat binnen haar organisatie en in de dienstverlening naar de opdrachtgever, geen sprake is van discriminatie conform de Algemene Wet Gelijke Behandeling en de Grondwet. Het spreekt bij opdrachtgever voor zich op geen enkele wijze discriminatie – op welke grond dan ook – te tolereren, stimuleren of accepteren. Opdrachtnemer dient bij de inschrijving een eigen verklaring in, hoe het tegengaan van discriminatie – op welke grond dan ook – is verankerd in de organisatie van de opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever eist van de opdrachtnemer na einddatum van deze raamovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te realiseren zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan opdrachtgever daartoe van de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de overeenkomst blijft uitvoeren. De opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.

Dienstverlening en aanvragen

5. De opdrachtnemer biedt per aanvraag binnen drie (3) werkdagen minimaal twee (2) of meerdere Cv's van geschikte uitzendkrachten aan, alsmede een definitief tariefvoorstel en andere relevante bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de inhuur of het functioneren van de uitzendkracht. De aangeleverde uitzendkrachten dienen door de opdrachtnemer op basis van persoonlijk contact gescreend te zijn (face to face) op geschiktheid. De opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden uitzendkracht minimaal vijf werkdagen beschikbaar is voor een selectiegesprek na inhoudelijk akkoord op de CV door de opdrachtgever.
6. De opdrachtnemer dient beschikbare en kwalitatieve kandidaten aan te bieden. Kandidaten zijn "goed gekwalificeerd" wanneer een kandidaat in ieder geval aan de minimale functie-eisen voldoet. Met "beschikbaar zijn" bedoelt de opdrachtgever dat de aangeboden kandidaat op het door de opdrachtgever gewenste moment, voor de gewenste periode en uren ingehuurd kan worden.
7. De opdrachtnemer biedt een gegarandeerde dagelijkse bezetting van twee medewerkers inhuurdesk ten behoeve van de inhuurdesk voor het verlenen van de gevraagde dienstverlening conform de aanbestedingsdocumenten.
8. De opdrachtgever dient in te stemmen met de keuze voor de medewerkers inhuurdesk en behoudt zich het recht voor om de medewerkers te weigeren. De in te zetten medewerkers inhuurdesk dienen een ondertekende integriteitsverklaring van de opdrachtgever in te dienen en

- dienen in het bezit te zijn van een verklaring omtrent gedrag, beiden documenten overlegt de opdrachtnemer voor de start van de werkzaamheden aan de opdrachtgever.
9. Aan de hand van de voorgestelde kandidaten, de tariefstelling, kwaliteit (ervaring, opleiding enzovoorts) en eventueel andere relevante componenten beoordeelt de opdrachtgever of een uitzendkracht voldoet aan de gestelde eisen. Indien de opdrachtnemer meerdere geschikte uitzendkrachten aanlevert, weegt de opdrachtgever de keuze van de kandidaten af op bovengenoemde aspecten. Voorafgaand aan die keuze kan opdrachtgever een of meerdere oriënterende gesprekken met de uitzendkrachten eisen.
 10. De opdrachtnemer ontvangt terugkoppeling op de aangeboden Cv's alsmede de beweegredenen van de keuzes.
 11. De opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden de uitzendkracht bij risicovolle functies voldoende te informeren omtrent de arbeidsomstandigheden, de risico's en aard van de werkzaamheden. Het betreft risicovolle functies bij;
 - Uitzenden in risicogroep 2,
 - Een VCA certificering (1 of 2 sterren) van het desbetreffende bedrijfsonderdeel van de Opdrachtgever ,
 - Wanneer de betreffende flexibele arbeidskracht voor zijn of haar functie in het bezit dient te zijn van een VCA certificaat.
 12. Opdrachtnemer verklaart te werken volgens de VCU procedures wanneer de opdrachtgever daartoe verzoekt. Opdrachtnemer is ingeschreven in het VCU register en dient op verzoek van opdrachtgever het inschrijfbewijs aan te kunnen tonen.

Leveringsverplichting en kwaliteitsgarantie

13. Indien bij halfjaarlijkse/jaarlijkse evaluatie blijkt dat een opdrachtnemer niet aan de dienstverlening kan voldoen, is opdrachtgever gerechtigd een wachtkamerpartij te contracteren ter vervanging van deze opdrachtnemer.
14. De kwaliteit van de dienstverlening wordt periodiek geëvalueerd en kan invloed hebben op de beslissing van de opdrachtgever inzake het gebruik maken van de optie tot verlenging van de raamovereenkomst.
15. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau, toegespitst op de gemeentelijke arbeidsmarkt, en zo nodig zal zorgdragen voor adequate bijscholing.
16. 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 van 1,02% voor scholing conform de CAO voor uitzendkrachten. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor uitzendkrachten die opdrachtnemer bij opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor de opdrachtgever. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever periodiek over de gereserveerde budgetten en uitgaven aan scholing. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet bestede gelden vanuit de collectieve bestedingsverplichting terug te vorderen. De opdrachtnemer is hiermee akkoord.
17. Op verzoek van opdrachtgever kan een uitzendkracht tevens worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van opdrachtgever en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van opdrachtnemer. Indien na aanvang van de uitzendperiode wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan

zijn bij een andere opdrachtgever - noodzakelijk is, verzorgt de opdrachtnemer deze opleiding op verzoek van de opdrachtgever.

18. De opdrachtnemer dient voor aanvang van de opdracht een VOG-verklaring en een ondertekende integriteitsverklaring van elke uitzendkracht op te slaan in haar eigen administratie. De VOG-kosten van de daadwerkelijk ingehuurd uitzendkracht, declareert de opdrachtnemer bij de opdrachtgever. Eventueel kan de opdrachtgever op eigen kosten een extra toetsing uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het laten ondertekenen van deze verklaringen door de uitzendkracht en voor de archivering hiervan. Op ieder gewenst moment dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de betreffende verklaringen te overhandigen. Zonder een VOG-verklaring wordt de uitzendkracht niet aangenomen en de eventueel gestarte opdracht wordt beëindigd.
19. De opdrachtgever wordt tijdig en ongevraagd geïnformeerd en eventueel geadviseerd over het verstrijken van termijnen of wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de inhuurovereenkomst en/of de rechtspositie (o.a. uitzend CAO) van de ingehuurd uitzendkrachten.
20. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor uitzendkrachten te toetsen ten aanzien van de gevraagde kwalificaties. Indien en voor zover de bekwaamheid ten genoegen van opdrachtgever is aangetoond, zullen de hiervoor benodigde uren voor rekening van opdrachtgever zijn tegen het overeengekomen tarief. Voldoet een uitzendkracht niet aan de door opdrachtgever gestelde eisen van gedrag of kwaliteit van de opdrachtgever, dan is de opdrachtgever gerechtigd de betreffende opdracht binnen vijf werkdagen na aanvang van werkzaamheden op te zeggen. In een dergelijk geval zal opdrachtgever over de eerste drie (3) werkdagen geen vergoeding verschuldigd zijn.
21. In geval van ziekte of ontslag of andere langdurige niet-inzetbaarheid van een uitzendkracht zorgt de opdrachtnemer binnen maximaal 10 werkdagen binnen een maand voor vervanging door een minimaal gelijkwaardige uitzendkracht. Vóór aanvang van de vervanging, wordt de vervangende kandidaat ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgesteld.
22. Indien een uitzendkracht zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal de uitzendkracht 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 uitzendkracht. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is opdrachtgever gerechtigd de uitzendkracht de toegang tot het stadhuis of andere locaties van de opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontfemen dan wel de uitzendkracht van het bedrijfsterrein te verwijderen en de opdracht per direct te beëindigen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer van voornoemde beëindiging van de opdracht zo snel als mogelijk op de hoogte stellen. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten en laat onverlet de verder aan opdrachtgever toekomende rechten.

Beloningsstructuur

23. De beloning van de uitzendkrachten geschiedt conform de reglementen uit de CAO voor uitzendkrachten en conform de CAR-UWO.
24. Inschaling van de uitzendkracht geschiedt op basis van de CAR-UWO en de ambtelijke salaristabellen.
25. De ambtelijke functieschalen zijn gebaseerd op volledige functievervulling. De gemeente heeft een maximale werkweek van 36 uur. Uitzendkrachten worden door de opdrachtnemer ingeschaald in de betreffende functieschaal, waarbij de trede afhankelijk is van de kennis en ervaring van de uitzendkracht.

26. Indien de uitzendkracht op een functie wordt geplaatst waarbij de werkzaamheden, de bevoegdheden en/of verantwoordelijkheden afwijken van de formatieve functie, kan de inschaling navenant worden aangepast.
27. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel CAO voor Uitzendkrachten als CAR-UWO). Opdrachtgever wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd en ondersteund in de verwerking hiervan door duidelijke en eenduidige informatie.

Prijsstelling, facturering en betaling

28. Alle verplichtingen en lasten tegenover de uitzendkracht zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
29. Ziekte- en vakantiedagen van de uitzendkracht wordt door opdrachtgever niet aan opdrachtnemer vergoed.
30. Opdrachtgever verplicht zich aan opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk gewerkte uren van de uitzendkracht. De door opdrachtnemer gefactureerde uren dienen vooraf door opdrachtgever geaccordeerd te zijn.
31. Reiskosten woon-werk verkeer en andere additionele kosten worden niet doorberekend aan de opdrachtgever, ook niet in de omrekenfactor.
32. Voor zakelijke kilometers (in opdracht van de opdrachtgever) mag de uitzendkracht gebruik maken van een leenauto, leenfiets of een business card voor het openbaar vervoer na goedkeuring van de opdrachtgever.
33. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. De opdrachtgever stelt een rapport op van deze controle en de opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op te stellen, indien de opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.

Overname uitzendkrachten

34. De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de uitzendkrachten een dienstverband aan te gaan. Hiervoor zullen geen kosten in rekening gebracht worden, indien de termijn van terbeschikkingstelling hieraan voorafgaand minimaal 936 gewerkte uren heeft geduurd, voor parttimers geldt dit naar rato. De opdrachtnemer rapporteert de gewerkte uren per uitzendkracht.
35. Indien er sprake is van eigen werving zullen ook bij een kortere voorafgaande periode geen extra kosten in rekening gebracht worden.

Omrekenfactor

36. De omrekenfactor die opgeven is, is inclusief alle kosten die nodig zijn voor de levering van uitzendkrachten. De opdrachtgever wenst achteraf niet geconfronteerd te worden met andere extra kosten. Eventueel meerwerk dient vooraf te worden aangemeld en akkoord te worden bevonden door de opdrachtgever.
37. Een gemeentelijke CAO verhoging (equal pay/inlenersbeloning) wordt ook toegepast voor de ingehuurd uitzendkrachten. Opdrachtnemer verrekend de CAO verhoging in het bruto uurloon van de uitzendkrachten.
38. Met betrekking tot de gevraagde omrekenfactoren stelt de opdrachtgever de volgende eisen:

- De omrekenfactoren zijn vast voor de duur van de overeenkomst;
- De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren en het uurloon;
- De omrekenfactor is een all-in factor, dus inclusief administratiekosten, kantoorkosten, transitiekosten, opleidingskosten, verzuimbegeleiding, transitievergoeding, overige kosten en bevat geen reiskosten o.a. woon werkverkeer;
- De omrekenfactor is inclusief kosten vanwege vigerende wet- en regelgeving zoals de wet DBA of de opvolging hiervan, WET WAADI, de Algemene verordening gegevensbescherming. Deze opsomming is niet uitputtend en sluit andere wetgeving niet uit;
- Wijziging van een omrekenfactor is op grond van wettelijke wijzigingen, de CAO voor uitzendkrachten of wijziging van werkgeverslasten (alleen verhoging van werkgeverscomponenten bovenop het bruto uurloon);
- Wijzigingen in de omrekenfactor kunnen alleen plaatsvinden na overeenstemming met en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever;
- De uitzendkracht heeft recht op een transitievergoeding als het dienstverband 24 maanden of langer heeft geduurd en de beëindiging op initiatief van de werkgever is. De transitievergoeding wordt als onderdeel van de omrekenfactor uitgevraagd. De opdrachtgever betaalt geen naheffingen.

39. De opdrachtgever hanteert de volgende omrekenfactoren

- Omrekenfactor tot en met 936 gewerkte uren;
- Omrekenfactor na 936 gewerkte uren;
- Omrekenfactor voor eigen werving;
- Indien een uitzendkracht reeds werkzaam is bij opdrachtgever en zelfstandig (d.w.z. zonder enige bemiddeling door opdrachtnemer) naar een vervolgoopdracht doorstroomt geldt de omrekenfactor voor Eigen werving direct bij aanvang van de nieuwe opdracht.

Raamovereenkomst

40. De opdrachtnemer legt de nadere overeenkomst en eventuele verlengingen vast in een opdrachtbevestiging. Elke opdrachtbevestiging wordt gemaild naar de inhuurdesk. De inhoud van de opdrachtbevestiging wordt door de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
41. Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst, dient de opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst van opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Opzegging uitzendkracht

42. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een opdracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:
- Bij inzet tot 2 maanden: 1 Werkdag
 - Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 Werkdagen
 - Bij inzet langer dan een jaar: 10 Werkdagen
 - Bij overmacht en disfunctioneren: direct
43. Voor iedere uitzending geldt een proeftijd van 24 uur. Indien opdrachtgever van mening is, dat de uitzendkracht niet voldoet aan de gestelde kwalificaties en/of vaardigheden, dan zal de opdrachtgever dit binnen de genoemde proeftijd aan de opdrachtnemer melden.

Tevredenheid van de dienstverlening

44. De opdrachtgever eist een jaarlijkse tevredenheidsmeting onder de gebruikers van de overeenkomst, de kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft een leidende rol in de uitvoering van de tevredenheidsmeting. De tevredenheidsmeting is een outputmeting, waarbij de gebruikers wordt gevraagd een rapportcijfer te geven voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. Het resultaat van de tevredenheidsmeting geeft informatie over de verrichte diensten, processen, kwaliteit van de uitvoering, doorontwikkeling van de raamovereenkomst en de omstandigheden waarbinnen de uitvoering plaatsvindt. De opdrachtnemer verleent alle medewerking bij het uitvoeren van deze tevredenheidstoetsen. De opdrachtgever zal in overleg met de opdrachtnemer de tevredenheidstoets uitwerken, zodat de dienstverlening en de performance van de opdrachtnemer getoetst kan worden gedurende de contractperiode.

Overig

45. Leegloopuren zijn niet voor rekening van de opdrachtgever;
46. Indien een uitzendkracht zijn of haar werkzaamheden bij opdrachtgever onderbreekt voor een periode korter dan 13 weken zal dit geen effect hebben op de 468 uren telling. Bij een onderbreking van 13 weken of langer begint de 468 uren telling opnieuw.
47. Het ziekterisico voor uitzendkrachten is volledig voor rekening van de opdrachtnemer.
48. Opdrachtgever is niet verplicht tot het te werk stellen van een re-integrerende medewerker die werkzaam was bij de opdrachtgever.

Rapportages

49. De opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm, kosteloos op afroep, maar in ieder geval per kwartaal aan de opdrachtgever. Deze rapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. De rapportages bevatten de volgende informatie:
- Naam van de uitzendkracht
 - Functienaam
 - Inhurende afdeling
 - Inschaling en trede per uitzendkracht gedurende de uitzendopdracht
 - Start en einddatum van de betreffende uitzendopdracht
 - Aantal verlengingen inclusief de periode
 - Het tarief en het bruto uurloon
 - Het aantal afgesproken uren per week per uitzendkracht
 - Het aantal gewerkte uren per week per uitzendkracht
 - De fase waarin de uitzendkracht zich bevindt, aangeduid met een periode van... tot ...;
 - Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen van de opdrachtgever;
 - Het aantal geslaagde plaatsingen, binnen de gevraagde tijd ten opzichte van het aantal aanvragen;
 - Het aantal geslaagde plaatsingen, buiten de gevraagde tijd ten opzichte van het aantal aanvragen;
 - Het aantal voortijdig gestopte of vervangen uitzendkrachten met reden van opgaaf;

- De totale gefactureerde kosten in de betreffende periode per uitzendkracht;
 - Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen vanuit de opdrachtgever met een beschrijving van de oorzaak en de afhandeling ervan.
50. Op verzoek levert de opdrachtnemer kosteloos andere management informatie. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg worden aangepast, zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever extra kosten in rekening brengt.

Kritische prestatie indicatoren

51. De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken door middel van kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De KPI's zijn gekwantificeerd en daarmee toetsbaar. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.
52. Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:
- De afgesproken KPI's;
 - Verbeterplan voor niet behaalde KPI's;
 - Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
 - Voortgang verbetervoorstellen;
 - Informatie met betrekking tot het proces;
 - Financiële informatie: aantal uren, spend, inhuurperiode uitzendkracht

Accountmanagement/contractmanagement/overleg

53. De opdrachtnemer stelt voor de onderhavige opdracht een accountteam ter beschikking met ieder geval één verantwoordelijk contactpersoon (hierna te noemen accountmanager). De accountmanager communiceert en rapporteert aan de opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening.
54. De accountmanager van opdrachtnemer heeft een toereikende volmacht om afspraken te maken, die voor alle onder opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. De opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager (o.a. vakantie of ziekte) benoemt de opdrachtnemer een vervanger. Opdrachtgever behoudt het recht om een nieuwe accountmanager te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van de opdrachtgever, niet goed verloopt.
55. De opdrachtgever hanteert de volgende overleggen:
- Maandelijks** een overleg tussen de opdrachtnemer en de inhuurdesk over minimaal de volgende zaken: beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening onder andere het instroomproces, de inzet van de medewerkers inhuurdesk, het gebruik van de werkbeschrijving en systemen, voortgang en eventuele knelpunten en klachtenafhandeling. De opdrachtnemer verstrekt binnen één (1) week, van het maandelijks overleg, een verslag aan de inhuurdesk. De Inhuurdesk heeft onder leiding van de coördinator inhuurdesk, een tweewekelijks overleg en een persoonlijk overleg met de individuele inhuurdesk medewerker is vierwekelijks.
- Per kwartaal** een overleg tussen de accountmanager van opdrachtnemer en de contractmanager van de opdrachtgever over minimaal de volgende zaken: status en doorontwikkeling van de dienstverlening, managementrapportages, beoordeling en voortgang op KPI's en financiën,

interne en externe ontwikkelingen, eventuele knelpunten en verbeterplannen. De opdrachtnemer verstrekt binnen twee (2) weken, van het kwartaaloverleg, een verslag aan de contractmanager. **Per half jaar** een overall overleg tussen de directie (vertegenwoordigingsbevoegd) en de accountmanager samen met het afdelingshoofd P&O en de contractmanager van de opdrachtgever.

56. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Migratie en implementatie

57. Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van uitzendkrachten van de huidige opdrachtnemer.
58. De (nieuwe) opdrachtnemer garandeert een soepele overgang en een goede start van de nieuwe raamovereenkomst.
59. De (nieuwe) opdrachtnemer heeft een leidende rol in de implementatie en migratie en zet hiervoor gekwalificeerde resources en middelen in.
60. De (nieuwe) opdrachtnemer zet een ervaren projectleider in voor de implementatie en de migratie van uitzendkrachten. De opdrachtgever voert eerst een selectiegesprek met de aangeboden projectleider. Indien de opdrachtgever niet akkoord is biedt de opdrachtnemer een nieuwe projectleider aan.
61. De gehele implementatie van de overeenkomst en de migratie van uitzendkrachten is voor kosten van de opdrachtnemer. De opdrachtgever stemt met de projectleider de scope en de resultaten van de implementatie af.

Wetgeving

62. De opdrachtnemer handelt conform vigerende wet- en regelgeving zoals de wet DBA of de opvolging hiervan, de Algemene verordening gegevensbescherming. Deze opsomming is niet limitatief en sluit andere wetgeving niet uit.
63. Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle uitzendkrachten die bij opdrachtgever werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform Wet Bescherming Persoonsgegevens/Algemene verordening gegevensbescherming, worden opgeslagen en bewaard.
64. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle Uitzendkrachten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Inleenkracht tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
65. Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden:
- Een door de Inleenkracht getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding indien van toepassing voor de functie;
 - Verklaring omtrent Gedrag;
 - Kopieën van relevante diploma's en certificaten;
 - Kopie ID

Overig

66. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven binnen opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door opdrachtgever binnen de context van de overeengekomen overeenkomst aan de opdrachtnemer worden verstrekt.
67. Het personeel, waaronder het management, dat met het uitvoeren van de overeenkomst is (of zal) worden belast, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift in goed te beheersen.
68. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor de opdrachtgever om de raamovereenkomst te beëindigen.

Uitwerking en facturatie

69. Opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever toegang te verlenen tot haar urenregistratiesysteem, opdat de opdrachtgever facturen kan controleren.
70. De opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen in een Pdf.format. Voor meer informatie zie de algemene inkoopvoorwaarden van Zaanstad over de facturatie.

3 Omschrijving en inrichting Inhuurdesk Gemeente Zaanstad

Bezetting inhuurdesk

- 2 medewerkers inhuurdesk van de opdrachtnemer ten behoeve van de inhuurdesk van de Gemeente Zaanstad.
- Op alle werkdagen bezetting aanwezig. Bereikbaarheid tussen half negen en vijf een vereiste, daarbuiten wenselijk.
- Recruitment: vanuit vestiging (dus niet vanuit de inhuurdesk).

Profiel medewerker inhuurdesk

Gezicht van de zaak, zowel voor eigen “merk” als voor Inhuurdesk onder vlag van Zaanstad. Hierbij de focus op (intern) partnership, relatie onderhoud, signaleren en adviseren van P. adviseurs, hiring managers, coördinator Inhuurdesk en Contractmanager. Vakvolwassen, ruime ervaring binnen uitzendbranche. HBO werk- en denk niveau, minimaal 5 jaar werkervaring. Professionele en seniore houding waarbij klantvriendelijkheid, behoefte vertaling, dienstverlening, kwaliteit, efficiëntie en ontzorging voorop staan. Doel- en rechtmatigheid staat voorop. Zelfstandigheid, oplossend vermogen, communicatieve vaardigheden (gunfactor)

Werkzaamheden (aanvragen) medewerker inhuurdesk uitzenden:

- De intake doen met hiring manager naar aanleiding van aanvraag inhuur.
- Afstemmen en fine tunen van functieprofiel.
- Afstemming met P. adviseur.
- Uitzetten van aanvraag inhuur bij Recruiter.
- Maken van planning voor sollicitatiecommissie in samenspraak met hiring manager en stakeholders.
- Door Recruiter voorgestelde kandidaten matchen op aanvraag (vier ogen principe) en voordragen aan hiring manager.

- Sollicitatiegesprekken inplannen in agenda's, zalen reserveren, kandidaten aanmelden en waar mogelijk/ noodzakelijk verwelkomen voor gesprekken.
- Terugkoppeling (gefundeerd) opvragen bij hiring managers van sollicitatiegesprekken en doorgeven aan Recruiter.
- Gekozen kandidaat instromen middels vooraf afgestemde Zaanse processen.
- Terugkoppeling proces geven aan hiring manager, p. adviseur, secretariële ondersteuning (bij de laatste waar nodig).
- Eenduidige en tijdige administratieve verwerking, welke voldoet aan afspraken en wet- en regelgeving (zowel intern als extern).
- Aanspreekpunt voor hiring managers voor dagelijkse gang van zaken.
- Aanspreekpunt voor geplaatste kandidaat voor dagelijkse gang van zaken.
- Signalering van aflopende periode externe inhuur.
- Ondersteuning van hiring managers bij verlenging en uitstroom van externe medewerker.
- Signaleren van komende capaciteitsvraagstukken.
- Aanleveren van rapportages VVQ.
- Actieve deelname aan Inhuurdesk overleg, dagelijks en wekelijkse afstemming met collegae en coördinator inhuurdesk.
- Actieve rol innemen bij SPM, signalering van knelpunten en hierop inspelen.
- Zorgdragen voor doel- en rechtmatige invulling van aanvragen.
- Pro actieve houding in poolopbouw, vrijblijvend voorstellen, inspelen op trends (bijvoorbeeld seizoenen, marktontwikkelingen, etc.)
- Actieve rol in kwalitatieve verbetering van processen, systemen, etc.

Werkzaamheden (aanvragen) door recruitment van de opdrachtnemer

- Afstemming van aanvraag inhuur met medewerker inhuurdesk.
- Voordragen van juiste kandidaten voor aanvraag inhuur aan medewerker inhuurdesk.
- Administratieve verwerking voor bureauzzijside.
- Sollicitatie- en plaatsingsgesprekken.
- Afstemming met medewerker inhuurdesk en voeren van functionering-, voortgang- en beoordeling- en exit gesprekken.
- Naleven van wet en regelgeving (VOG, etc. conform afspraken).

Aanvragen buiten de raamovereenkomst uitzenden

Naast de aanvragen binnen de raamovereenkomst uitzenden, dient de te contracteren opdrachtnemer per jaar circa 50 aanvragen inclusief eventuele verlengingen af te handelen voor de onderstaande raamovereenkomsten namelijk:

- Uitzenden
- Jeugdboa's
- Fiscale Parkeercontrole
- Nautisch Personeel
- Landmeters

Het aantal bovenstaande raamovereenkomsten kan fluctueren.

Werkzaamheden (aanvragen) buiten de raamovereenkomst uitzenden

- De intake doen met hiring manager naar aanleiding van aanvraag inhuur.

- Afstemmen en fine tunen van functieprofiel.
- Adviseren bij welke bijhorende raampartners aanvraag wordt uitgezet.
- Afstemming met P. adviseur.
- Uitzetten van aanvraag inhuur bij bijhorende raampartners.
- Maken van planning voor sollicitatiecommissie in samenspraak met hiring manager, raampartners en stakeholders.
- Door raampartners voorgestelde kandidaten matchen op aanvraag (vier ogen principe: tariefstelling, geschiktheid, beschikbaarheid) en voordragen aan hiring manager.
- Sollicitatiegesprekken inplannen in agenda's, zalen reserveren, kandidaten aanmelden en waar mogelijk/ noodzakelijk verwelkomen voor gesprekken.
- Terugkoppeling (gefundeerd) opvragen bij hiring managers van sollicitatiegesprekken en doorgeven aan raampartners.
- Gekozen kandidaat instromen middels vooraf afgestemde Zaanse processen.
- Terugkoppeling proces geven aan hiring manager, p. adviseur, raampartner, secretariële ondersteuning (bij de laatste waar nodig).
- Eenduidige en tijdelijke administratieve verwerking, welke voldoet aan afspraken en wet- en regelgeving (zowel intern als extern).
- Aanspreekpunt voor hiring managers voor dagelijkse gang van zaken en afstemmen met raampartner waar nodig.
- Aanspreekpunt voor raampartners voor gehele gang van zaken.
- Signalering van aflopende periode externe inhuur.
- Ondersteuning van hiring managers bij verlenging en uitstroom van externe medewerker.
- Actieve deelname aan Inhuurdesk overleg, dagelijks en wekelijkse afstemming met collegae en coördinator inhuurdesk.
- Zorgdragen voor doel- en rechtmatige invulling van aanvragen.
- Actieve rol in kwalitatieve verbetering van processen, systemen, etc.

Relevante voorschriften uit Gids Proportionaliteit

Voorschrift 3.3 A:

*De aanbestedende dienst verlangt bij **raamovereenkomsten** niet dat inschrijvers personeel, materieel of materiaal beschikbaar houden zonder dat daar een omzetgarantie of vergoeding tegenover staat.*

Uitleg: Raamovereenkomsten kunnen tot disproportionaliteit leiden wanneer ondernemers de verplichting hebben personeel, materieel, materiaal en/of andere zaken beschikbaar te houden voor de opdrachtgever zonder dat daar enige omzetgarantie of vergoeding voor de betreffende ondernemers tegenover staat. Het kan dan gaan om een directe verplichting wanneer die expliciet in de contractvoorwaarden is opgenomen, maar het kan ook gaan om een indirecte verplichting omdat bijvoorbeeld een leverplicht in de raamovereenkomst is opgenomen die zo kort op de gunning van de nadere opdracht(en) zit, dat men de facto het betreffende personeel, materieel, materiaal en/of andere zaken beschikbaar moet houden.

Voorschrift 3.3 B:

*In de aankondiging maakt de aanbestedende dienst, wanneer binnen de **raamovereenkomst** een te plaatsen opdracht over meerdere inschrijvers zal worden verdeeld, op transparante wijze bekend:*

- 1. voor welke activiteiten bij inschrijving prijzen worden verlangd;*
- 2. binnen welk tijdsbestek de onderscheiden werkzaamheden moeten worden uitgevoerd; en*
- 3. op welke wijze deze werkzaamheden over de ondernemers zullen worden verdeeld.*

Uitleg: De (wijze van) werkverdeling over de meerdere opdrachtnemers moet transparant zijn. Bij het hanteren van zogenoemde open postenbestekken (zoals geschetst in een eerder kader bij deze paragraaf) is het noodzakelijk dat een reële inschatting wordt gemaakt van de omvang van de opdracht waarvoor een prijs wordt opgevraagd. De af te geven prijzen kunnen immers nadrukkelijk uiteenlopen afhankelijk van de uit te voeren hoeveelheid resultaatsverplichting. Wanneer de omvang van een bepaalde activiteit vooraf moeilijk is in te schatten, kan het proportioneel zijn voor de betreffende werkzaamheid niet één enkele bestekspost op te nemen, maar prijzen middels een staffel prijs op te vragen voor verschillende hoeveelheden, bijvoorbeeld van 0 tot 100 m², van 100 tot 500 m² et cetera.

Voorschrift 3.9 A:

*De aanbestedende dienst alloceert het risico bij de partij die het **risico** het best kan beheersen of beïnvloeden.*

Uitleg: Waar horen de verschillende risico's die in een opdracht besloten zitten, te liggen?

Bij de risico-afweging moeten de volgende aspecten worden betrokken:

- de kans dat een risico zich verwezenlijkt en
- de gevolgen van de omstandigheid dat een risico zich verwezenlijkt.

Het bij een inschrijver neerleggen van een niet of nauwelijks voorzienbaar risico dat zich slechts in uitzonderlijke gevallen voordoet alsmede van een risico met in potentie effecten die de continuïteit van de leverancier kunnen of zullen ondermijnen is eerder disproportioneel dan een redelijkerwijs voorzienbaar risico met geringe of overzienbare effecten. En is het risico voor een van beide partijen in redelijkheid/onder reële voorwaarden (dwz tegen redelijke tarieven en voorwaarden) verzekeraar?

Voorschrift 3.9 E:

*Een aanbestedende dienst verlangt niet dat een inschrijver vooraf moet **garanderen** dat in geval een andere wederpartij dan de betreffende aanbestedende dienst een **betere prijs** krijgt voor hetzelfde product of dienst, de aanbestedende dienst deze dan met terugwerkende kracht ook moet krijgen.*

Uitleg: Deze bepaling komt er kort gezegd op neer, dat een inschrijver vooraf moet garanderen dat in geval een andere wederpartij dan de betreffende aanbestedende dienst een betere prijs krijgt voor hetzelfde product of dienst, de aanbestedende dienst deze dan met terugwerkende kracht ook moet krijgen. Deze bepaling zal in het algemeen als disproportioneel kunnen worden aangemerkt. In sommige landen in Europa is deze bepaling ook wettelijk verboden.



gemeente Zaanstad

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

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl