



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Programma van Eisen Brokerdiensten

Bijlage 4 van de Inschrijvingsleidraad met
registratienummer 22.0543955 behorende bij de
Europese openbare aanbesteding:

Brokerdiensten inhuur personeel 20 23-2027

De wijzigingen in Programma van Eisen v3.0 ten
opzichte van de vorige versie Programma van Eisen
v2.0 zijn met **rode** tekst inzichtelijk gemaakt.

Auteur
J. Arends

Registratienummer
22.0543971

Datum
7 oktober 2022

Versie
3.0

Status
Concept

Afdeling
Vergunningen, Handhaving, Inkoop, Juridische Zaken & Grondzaken



Inhoudsopgave

1	Opdracht specifieke eisen	3
1.1	Algemene eisen	3
1.2	Eisen aan de Opdrachtnemer	3
1.3	Eisen aan de dienstverlening	3
1.4	Eisen aan het proces (Aanvraag, matchen en plaatsen)	4
1.5	Eisen aan de communicatie, service en ondersteuning	8
2	Eisen aan implementatie	11
3	Financiële en commerciële eisen	12
3.1	Eisen aan de prijs(opbouw)	12
3.2	Eisen aan urenregistratie en facturatie	14
4	Juridische en contractuele eisen	15
4.1	Juridische en contractuele eisen	15
4.2	Einde dienstverlening	15



1 Opdracht specifieke eisen

1.1 Algemene eisen

Eisnr.	Omschrijving
1.1.1	Opdrachtnemer garandeert en bewaakt het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen socialezekerheidswetgeving, de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV), Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI), Wet op de Identificatieplicht, Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), Wet Normering Topinkomens (WNT) en in wetgeving opgenomen normen zoals inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's).
1.1.2	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 verhaalaanspraken van ondernemers die (met een deel van) het werk worden belast, maar ook risico's verbonden aan een fictief dienstverband, het eventuele faillissement of continuïteitsrisico's van de Kandidaat of diens werkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft of de partij die de Kandidaat aan de Broker voor inzet bij Opdrachtgever aanbiedt.
1.1.3	Kandidaten worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld zonder dat daarmee of daardoor een arbeidsovereenkomst met de Opdrachtgever dan wel de Kandidaat ontstaat. Opdrachtnemer garandeert in dat kader zonder voorbehoud adequate maatregelen te hebben genomen die een vermoeden of oordeel van een arbeidsrelatie voorkomen en in voorkomend geval zich daartegen weren.

1.2 Eisen aan de Opdrachtnemer

Eisnr.	Omschrijving
1.2.1	Opdrachtnemer zal indien van toepassing, op verzoek van Opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
1.2.2	Opdrachtnemer pleegt geen acquisitie binnen de organisatie van de Opdrachtgever voor activiteiten die raakvlakken hebben met deze Opdracht.
1.2.3	Opdrachtnemer en eventueel door hem in te schakelen derde(n)/onderaannemer(s) zijn opgenomen/ hebben zich geregistreerd in het WAADI register.

1.3 Eisen aan de dienstverlening

Eisnr.	Omschrijving
1.3.1	Opdrachtnemer zoekt voor een Aanvraag van Opdrachtgever de best passende Kandidaat/Kandidaten. Dit kan vast (eigen) personeel zijn (Detachering eigen personeel) en/of externe specialisten, bijvoorbeeld Zzp'ers, of werknemers in dienst van Derden als een detacheringsbureau of adviesbureau.



Eisnr.	Omschrijving
1.3.2	Op het moment van deze Aanbesteding door Aanbesteder ingehuurd tijdelijke medewerkers vallen buiten de scope van de Opdracht.
1.3.3	De door Opdrachtgever geleverde Tijdelijke medewerker(s) voeren hun werkzaamheden uit op de locatie van Opdrachtgever, vanaf het thuisadres of op een andere locatie die Opdrachtgever toewijst. Opdrachtgever kan met de Tijdelijke medewerker overeenstemmen de werkzaamheden (deels of volledig) vanuit een andere locatie dan de locatie van Opdrachtgever uit te laten voeren.
1.3.4	De Nadere Overeenkomst die is afgesloten voordat de Raamovereenkomst is vervallen, blijft onverminderd van kracht conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst tot een maximum van 12 maanden na aflopen Raamovereenkomst.
1.3.5	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na beëindiging van deze Raamovereenkomst eerder ingehuurd Kandidaten opnieuw in te huren, kortom: er kan nooit sprake zijn van een concurrentiebeding. Gedurende de uitvoering van werkzaamheden kan Opdrachtgever zo vaak als hij nodig acht, direct met de Tijdelijke medewerker de uitvoering van de werkzaamheden evalueren. Ook dient de Tijdelijke medewerker desgevraagd te rapporteren over de voortgang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever.

1.4 Eisen aan het proces (Aanvraag, matchen en plaatsen)

Eisnr.	Omschrijving
	Aanvraag
1.4.1	Opdrachtgever stuurt digitaal (per e-mail) de Aanvraag aan Opdrachtnemer. Alvorens de Aanvraag digitaal te versturen kan Opdrachtgever mondeling (telefonisch) bij Opdrachtnemer informatie inwinnen over de voorgenomen Aanvraag.
1.4.2	In het geval van een Aanvraag zorgt Opdrachtnemer voor de werving en selectie van Kandidaten. Een Aanvraag kan ook een verzoek tot aanbieden van Kandidaten voor een Detavast constructie inhouden.
1.4.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1. Opdrachtnemer dient binnen 1 werkdag de ontvangst van de Aanvraag schriftelijk (per e-mail) te bevestigen. 2. Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen 5 werkdagen (tenzij in de Aanvraag van deze termijn wordt afgeweken) minimaal 3 passende Cv's in (het gevraagde aantal kan per Aanvraag verschillen); 3. Opdrachtnemer draagt zorg dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten binnen de termijn van maximaal 5 werkdagen, aansluitend aan een gespreksuitnodiging beschikbaar zijn voor een kennismakingsgesprek.
1.4.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke Kandidaat of Kandidaten hij mede toelaat tot de procedure. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de selectie te kunnen motiveren. Opdrachtnemer mag maximaal 1 Cv aanbieden van een Kandidaat die bij hem in vaste dienst is (Detachering eigen personeel), tenzij Opdrachtgever toestemming heeft gegeven dat hiervan afgeweken mag worden.
1.4.5	Opdrachtnemer onderhandelt met eventuele Toeleveranciers over de voorwaarden en de prijs / het tarief. Opdrachtnemer borgt de eisen en wensen van Opdrachtgever richting



Eisnr.	Omschrijving
	de Toeleveranciers, onderhoudt en is verantwoordelijk voor het onderhouden van een goede zakelijke / contractuele relaties met eventuele Toeleveranciers.
1.4.6	De aangeboden Kandidaten dienen te voldoen aan de geleverde en beschreven rol bij de Aanvraag, met eventuele aanvullende selectiecriteria.
1.4.7	Mocht Opdrachtnemer niet in staat zijn het gevraagde aantal Cv's (offertes) in te dienen, wordt dit onderbouwd en geëvalueerd.
1.4.8	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden.
1.4.9	Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde beschikbaarheidstermijnen kan voorzien in voldoende geschikte Kandidaten, kan Opdrachtgever besluiten een Aanvraag – buiten de Raamovereenkomst om – aan een andere Derde of Zzp'er sturen.
	VOG en integriteitsverklaring
1.4.10	Opdrachtnemer draagt voor aanvang zorg voor de integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudings- en integriteitsverklaring en legitimatiebewijs). De resultaten worden op verzoek binnen 3 werkdagen gedeeld met Opdrachtgever.
1.4.11	Opdrachtnemer zal alle relevante en ontvangen gegevens en documenten van Tijdelijke medewerkers en Toeleveranciers controleren op juistheid.
1.4.12	Bij de Aanvraag vermeld Opdrachtgever welke vorm van VOG van toepassing is en aangevraagd dient te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de VOG en mag hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever. Op verzoek dient de VOG te worden overlegd aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever de noodzaak hiertoe afdoende heeft gemotiveerd. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een geldige en passende VOG ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de VOG is afgestemd op de werkzaamheden die de Tijdelijk medewerk gaat vervullen bij Opdrachtgever en niet ouder is dan zes (6) maanden, gerekend vanaf het moment van aanvang van de werkzaamheden. Het niet tijdig kunnen overleggen van een geldige VOG kan leiden tot het niet gunnen van de Nadere Overeenkomst. Opdrachtgever accepteert voor Tijdelijke medewerkers geen VOG die ouder is dan 1 jaar. Bij wijziging van de Nadere Overeenkomst, functie en functieaspecten (op basis waarvan de eerste VOG is verleend), dient doorgaans een nieuwe VOG aangevraagd te worden.
1.4.13	Opdrachtgever heeft het recht Opdrachtnemer te verzoeken om overige documenten zoals diploma's, integriteits-verklaringen en andere noodzakelijk geachte documenten van Kandidaten te overleggen aan Opdrachtgever, indien en voor zover dit is toegestaan op basis van privacywetgeving.
1.4.14	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Tijdelijke medewerker(s) op de hoogte zijn van de HHNK Gedragscode integriteit (zie bijlage 6 van de Inschrijvingsleidraad).
1.4.15	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Tijdelijke medewerker(s) de HHNK Integriteit- en geheimhoudingverklaring (zie bijlage 7 van de Inschrijvingsleidraad) voor aanvang van werkzaamheden op persoonlijke titel ondertekend hebben.
1.4.16	Tijdelijke medewerkers welke ingezet worden bij Opdrachtgever dienen op locatie altijd een geldig identiteitsbewijs te kunnen overleggen.
	Aanbieden
1.4.17	De Kandidaten worden in ieder geval voorgesteld aan de hand van de volgende criteria: Curriculum vitae;



Eisnr.	Omschrijving
	• Toelichting op match met de Aanvraag; • Beschikbaarheid; • Referentieverklaring (enkel op verzoek); • Uurtarief • Opslag
1.4.18	Opdrachtnemer zorgt voor een goede communicatie en vangt de vragen af voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer stimuleert actief dat Zzp'ers en/of Toeleveranciers geen contact opnemen met Opdrachtgever tenzij Opdrachtgever dit wenst.
1.4.19	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.
	Selectiegesprekken met Kandidaten
1.4.20	Opdrachtgever beslist of, en welke Kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. Opdrachtgever kan dit per e-mail of telefonisch aan Opdrachtnemer kenbaar maken.
1.4.21	Bij de gesprekken mogen geen vertegenwoordigers (accountmanagers) van Opdrachtnemer aanwezig zijn, tenzij Opdrachtgever hier nadrukkelijk om verzocht heeft.
	Afwijzing van Kandidaten
1.4.22	Opdrachtgever heeft het recht om (alle) aangedragen Kandidaten af te wijzen zonder schadeplichtig te zijn jegens Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal een afwijzing wel nader onderbouwen.
1.4.23	Indien de aangeboden Kandidaten naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, kan Opdrachtgever beslissen de Aanvraag opnieuw uit te laten zetten.
	Bevestiging keuze
1.4.24	Een opdracht voor het inhuren van een Tijdelijke medewerker, in welke vorm dan ook, wordt door de Opdrachtgever bevestigd aan de Opdrachtnemer door middel van een schriftelijke opdrachtbevestiging (per e-mail). Zonder deze formele opdrachtbevestiging met daarin het inkoopordernummer (DO-nummer) ontstaat geen Nadere Overeenkomst.
	Nadere Overeenkomsten
1.4.25	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Nadere Overeenkomst af per inzet van een Tijdelijke medewerker bij Opdrachtgever. In de implementatieperiode van de overeenkomst stellen partijen gezamenlijk een model Nadere Overeenkomst op.
1.4.26	Opdrachtnemer sluit op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af met de Tijdelijke medewerker en/of Derde. Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van de bepalingen en voorwaarden zoals met Opdrachtgever zijn vastgelegd.
1.4.27	De initiële looptijd van Nadere Overeenkomsten wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in de Aanvraag van Opdrachtgever.
1.4.28	Indien de inzet van een Tijdelijke medewerker langer benodigd is of het aantal in te zetten uren wijzigt (meer of minder) dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtgever dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere Overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Tijdelijke medewerker in dit geval de werkzaamheden kan vervolgen.
1.4.29	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Tijdelijke medewerker aan te nemen als ambtenaar, met inachtneming van de voor Opdrachtgever geldende opzegtermijn. Indien Broker een Tijdelijke medewerker aanbiedt die in loondienst is van



Eisnr.	Omschrijving
	Broker (Detachering eigen personeel) of een derde partij, geldt dat pas na minimaal 1.700 uur inzet van de Tijdelijke medewerker bij HHNK het Opdrachtgever vrij staat om met de Tijdelijk medewerker in gesprek te gaan over een eventuele in dienst name. Opdrachtnemer werkt hieraan mee zonder kosten en zonder het in rekening brengen van een eventuele fee, vergoeding of boete.
1.4.30	Indien er sprake is van Detavast heeft Opdrachtgever het recht de Tijdelijke medewerker na minimaal 1.200 uur inzet kosteloos in vaste dienst over te nemen.
1.4.31	Opdrachtnemer legt geen concurrentiebeding, relatiebeding of enig ander soortgelijk beding op aan Tijdelijke medewerkers en laat eventueel reeds overeengekomen bedingen met Tijdelijke medewerkers vervallen. Opdrachtnemer garandeert dat Tijdelijke medewerkers ook ten opzichte van gecontracteerde Toeleveranciers niet gebonden zijn aan een dergelijk beding.
	Tussentijdse beëindiging Nadere Overeenkomst
1.4.32	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een Nadere Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, waarbij rekening wordt gehouden met de volgende opzegtermijnen: - Niet langer dan 6 weken gewerkt: 10 werkdagen 6 weken of langer gewerkt: 20 werkdagen (1 maand) Hiervan kan alleen in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever vanaf geweken worden.
1.4.33	Opdrachtgever kan Nadere Overeenkomsten zonder opzegtermijn opzeggen wanneer een Tijdelijke medewerker door onvoorziene omstandigheden (zoals wegens zieke of anderszins) twee weken of langer niet in staat is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren.
1.4.34	Indien Opdrachtgever van mening is dat (een) Tijdelijke medewerker niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties en eisen, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden (naar behoren) te verrichten, handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Opdrachtgever, bij langdurig ziekte, langdurig vakantieverlof of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan zorgt Opdrachtnemer voor vervanging. Bij vervanging van een Tijdelijke medewerker door Opdrachtnemer zal door Opdrachtnemer een Tijdelijke medewerker beschikbaar moeten worden gesteld die vergeleken met de oorspronkelijk Tijdelijke medewerker ten minste een, op het moment van instroom van die oorspronkelijk Tijdelijke medewerker, vergelijkbaar niveau heeft voor wat betreft opleiding, competenties en ervaring. De in deze eis toegestane vervanging leidt nimmer tot wijziging van het Uurtarief in het nadeel van Opdrachtgever. Indien vervanging niet mogelijk is of Opdrachtnemer geen passende vervanging aanbiedt, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende Nadere Overeenkomst per direct gedeeltelijk of in zijn geheel te beëindigen.
1.4.35	De Tijdelijke medewerker dient bij beëindiging van de werkzaamheden zorg te dragen voor een goede overdracht.
	Noodzakelijke vervanging van de Tijdelijke medewerker
1.4.36	Een ingezette Tijdelijke medewerker wordt door Opdrachtnemer niet op eigen initiatief vervangen. Indien vervanging noodzakelijk is, dient dit per ommekeer en schriftelijk (per e-mail) te worden aangegeven bij de Opdrachtgever. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan een Tijdelijke medewerker (eventueel) vervangen worden.



Eisnr.	Omschrijving
1.4.37	Wanneer er sprake is van een noodzaak tot vervanging van de Tijdelijke medewerker dient Opdrachtnemer, met het oog op de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever, hier direct op te acteren. Opdrachtnemer dient in dit geval binnen vijf werkdagen een vervangende Tijdelijke medewerker van minimaal gelijk niveau als de oorspronkelijke ingezette Tijdelijke medewerker voor wat betreft deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring aan te bieden. Na akkoord Opdrachtgever kan deze worden ingezet tegen dezelfde voorwaarden. Vervanging dient dus niet te leiden tot hogere kosten voor de Opdrachtgever.

1.5 Eisen aan de communicatie, service en ondersteuning

Eisnr.	Omschrijving
	Communicatie
1.5.1	Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal
	Contactpersoon
1.5.2	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever.
1.5.3	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit. Derhalve, wanneer de accountmanager ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn). De vervanger dient inhoudelijk op de hoogte te zijn van de processen omtrent de dienstverlening voor Opdrachtgever.
1.5.4	De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. De accountmanager informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
1.5.5	De accountmanager beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.
1.5.6	Personeel / medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
1.5.7	Opdrachtnemer attendeert/signaleert Kandidaten, Tijdelijke medewerkers of Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere Overeenkomsten, het aanleveren van documenten, etc.
	Bereikbaarheid
1.5.8	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren van Opdrachtgever (09:00 – 17:00 van ma-vrij) minimaal twee (2) dagen op het hoofdkantoor van Opdrachtgever aanwezig en daarbuiten per e-mail en telefoon bereikbaar.
	Overlegstructuur
1.5.9	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om minimaal eenmaal per halfjaar een evaluatieoverleg plaats te laten vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: • Managementrapportages; • Kwaliteit van de dienstverlening;



Eisnr.	Omschrijving
	- Het functioneren van de geplaatste Tijdelijke medewerker(s); - Ontwikkelingen, kansen en innovaties of klachten en knelpunten, signaleringen incl. oplossingen die voor Opdrachtgever of Opdrachtnemer relevant kunnen zijn.
1.5.10	De evaluatiegesprekken vinden plaats op de hoofdlocatie van Opdrachtgever. Alleen op aangeven van Opdrachtgever kunnen de overleggen op een andere locatie, telefonisch of online plaatsvinden of geannuleerd worden.
	Key Performance Indicators (KPI's)
1.5.11	In minimaal 90% van de verzoeken dient Opdrachtnemer minimaal twee passende Cv's aan te leveren binnen de gestelde termijn conform het uitgevraagde profiel/ de rol. Aanvragen die worden ingetrokken of worden vervuld door Contractservices zijn niet bepalend voor deze KPI. Deze KPI ieder half jaar gemeten. Mocht blijken dat dit percentage niet behaald wordt, dan staat het Opdrachtgever vrij om voor onderhavige dienstverlening met nog een Opdrachtnemer een contract af te sluiten conform de opgenomen Wachtkamerregeling en indien gewenst om tot ontbinding van de Raamovereenkomst over te gaan.
	Rapportages
1.5.12	Voor Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal en indien gewenst ook op papier, ten minste onderstaande managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. De rapportage maakt deel uit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer stelt derhalve de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. De rapportage wordt minimaal 1 week voor het evaluatieoverleg door Opdrachtnemer aangeleverd. Partijen zullen in de implementatieperiode nadere afspraken maken over de meest efficiënte en werkbare manier m.b.t. de presentatie van de rapportages.
1.5.13	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende contractgegevens: - Aanvraagnummer; - Datum ontvangst aanvraag; - Datum aangeboden Cv's; - Aantal Cv's gevraagd; - Aantal Cv's geleverd; - Succesvolle plaatsing ja/nee. De managementrapportages omvatten minimaal de volgende gegevens per Kandidaat: - Naam; - Functie; - Inkoopordernummer; - Startdatum conform Nadere Overeenkomst; - Initiële einddatum (excl. opties tot verlenging); - Verlengde einddatum (incl. opties tot verlenging); - Gerealiseerde einddatum (blanco = lopend); - Aantal uur per week conform Nadere Overeenkomst; - Uurtarief excl. btw; - Opslag excl. btw; - Aantal uren afgelopen periode (kwartaal); - Spend afgelopen periode (kwartaal) excl. BTW; - Datum tussentijdse ontbinding (indien van toepassing);



Eisnr.	Omschrijving
	Reden tussentijdse ontbinding (indien van toepassing).
1.5.14	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever hiervoor kosten in rekening zal brengen.
	Klachten
1.5.15	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden naar tevredenheid van Opdrachtgever beantwoord en tijdig afgehandeld door Opdrachtnemer. Binnen 2 werkdagen dient Opdrachtnemer een eerste inhoudelijke reactie te sturen en binnen 5 werkdagen een passende oplossing te presenteren.
1.5.16	Opdrachtnemer heeft voor het behandelen van klachten een klachtenprotocol en registratie. Dit protocol dient Opdrachtnemer gedurende de transitieperiode aan Opdrachtgever te overhandigen.
	Dossier
1.5.17	Opdrachtnemer registreert (in elk geval) de volgende gegevens per Nadere Overeenkomst en/of wijziging van een Nadere Overeenkomst: - Een verwijzing naar de Aanvraag - Volledige naam en voorletters van Tijdelijke medewerker (conform paspoort/id); - Geboortedatum en geboorteplaats; Nationaliteit; - Adres en woonplaats; - Contact gegevens: telefoon en e-mail; - Naam (juridisch) werkgever; - Opdrachtomschrijving (indien van toepassing); - Functienaam en bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer; - Uurtarief Zzp'er of Tijdelijke Medewerker per uur, exclusief btw; - Toeslag (Opslag) van Opdrachtnemer, per uur, exclusief btw; - Datum aanvang en einddatum van de Opdracht bij Opdrachtgever; - Start en einddata van alle verlengingen; - Aantal werkdagen en te werken uren per week; - De verkregen VOG en ondertekende Integriteitsverklaring; - Evt. aanvullende specifieke werkafspraken. - De afdeling/het cluster van Opdrachtgever die/dat van toepassing is; - Het DO-nummer wat voorafgaand aan de startdatum door Opdrachtgever wordt gecommuniceerd.
1.5.18	Per onderaannemer en Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: Naam juridische entiteit; KvK nummer, in het geval van DGA's, eventuele beheer BV's, uittreksel(s) kamer van koophandel; registratie nr. SNA register (indien aanwezig), status controle of juridische entiteit is opgenomen in WAADI register.
1.5.19	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd en compleet is. Op verzoek van de Opdrachtgever wordt het dossier binnen drie werkdagen aangeleverd.
1.5.20	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Tijdelijke medewerkers die bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in een adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk



Eisnr.	Omschrijving
	bewaarvoorschriften, wettelijke termijnen en de wet DBA. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG), worden verwerkt, opgeslagen en bewaard.
1.5.21	Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (tijdig) verstrekken van de juiste gegevens en documenten aan Opdrachtnemer zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever en tussenschakels, soort ID, ID nummer en geldigheidsdata ID.
1.5.22	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (indien dit van toepassing is op de opdracht). Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het Tijdelijk personeel in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning, alvorens de betreffende Tijdelijke medewerker zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
1.5.23	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever. Tevens heeft Opdrachtgever het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer voor zover de verstrekking / inzage niet in strijd is met de AVG. Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en 7 Jaar na het aflopen van de periode . Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een Derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten maken deel uit van de dienst en worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal van zijn controlerecht alleen gebruik maken in geval van gerede twijfel aan de juistheid/volledigheid van de dossiers en niet eerder dan nadat Opdrachtnemer in de gelegenheid is gesteld om anderszins opheldering te verstrekken, daarbij zullen de privacyregels in acht genomen worden.

2 Eisen aan implementatie

Eisnr.	Omschrijving
2.1	Binnen uiterlijk 10 werkdagen nadat het gunningsbesluit definitief is geworden dient een eerste concept van het implementatieplan aan Opdrachtgever te worden verzonden en bevestigd. In de werkzaamheden ten behoeve van de implementatie wordt ervan uitgegaan dat Inschrijver een leidende rol vervult.
2.2	In het implementatieplan wordt in ieder geval vastgelegd welke dossiervereisten bij de inzet van Tijdelijke medewerkers van kracht zijn en waar deze geborgd dienen te worden om te voldoen aan alle wet- en regelgeving.
2.3	Kosten van Inschrijver voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever.



3 Financiële en commerciële eisen

3.1 Eisen aan de prijs(opbouw)

Eisnr.	Omschrijving
3.1.1	De gehanteerde Opslagen en tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten als – echter niet beperkt tot – salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor VOG, reis en verblijfkosten naar de standplaats(en), parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervangingen, verzekeringspremies, winst, sociale lasten, WAO, pensioen, scholing, secundaire arbeidsvoorwaarden, kort verzuim, ziekteverzuim, feestdagen, vakantiedagen, rapportages, management, kosten voor bewijslasten. in euro's, exclusief btw.
3.1.2	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder dit Programma van eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de prijs / het Uurtarief / de Opslag. Het is niet toegestaan voor Opdrachtnemer of Toeleveranciers om aanvullend bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen in rekening te laten brengen.
3.1.3	Halfjaarlijkse en jaarlijkse overleggen zijn onderdeel van de dienstverlening en verwerkt in de door u afgegeven tarieven. U kunt hiervoor dus geen aparte kosten in rekening brengen.
3.1.4	Het Uurtarief is inclusief de Opslag voor Intermediaire dienstverlening en van toepassing op de inzet van alle Tijdelijke medewerkers die door Opdrachtnemer onder dit type dienstverlening worden geworven, geselecteerd, aangedragen, geplaatst en administratief afgehandeld. Deze Opslag wordt door Opdrachtnemer in de Nadere Offerte inzichtelijk gemaakt.
3.1.5	De omzet van de Opdrachtnemer bestaat, behoudens bij Detachering eigen personeel, zuiver uit de Opslag op het Uurtarief. De Uurtarieven zijn transparant voor Opdrachtgever. Opdrachtgever mag ten alle tijde inzage vragen in de door tussenpersonen aan Opdrachtnemer aangeboden offertes. Opdrachtnemer ziet toe op het selecteren van Kandidaten op basis van marktconforme Uurtarieven.
3.1.6	De Opslag is een absoluut en vast bedrag in Euro's per gewerkt uur van de Tijdelijke medewerker waarvoor een maximum geldt van € 8,75. Van dit maximum mag alleen in uitzonderingsgevallen en nader onderbouwd door Opdrachtnemer, van afgeweken worden.
3.1.7	Als Opdrachtnemer een Kandidaat aanbiedt die in eigen dienst is (Detachering eigen personeel) bevat het Uurtarief van de Kandidaat geen Opslag voor Intermediaire dienstverlening.
3.1.8	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van Kandidaten indien de door haar aangeboden Kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Nadere Overeenkomst tot stand komt).
3.1.9	Indien sprake is van herhalingsinzet, dus dezelfde Tijdelijke medewerker wordt op verzoek van Opdrachtgever wederom ingezet en deze Tijdelijke medewerker is eerder al 1.700 uur ingezet bij Opdrachtgever, dan ontvangt Opdrachtnemer enkel de Opslag voor Contract Service. Mocht de Tijdelijke medewerker nog niet 1.700 uur ingezet zijn bij Opdrachtgever, dan worden de al ingezette uren in mindering gebracht van de 1.700 uur zoals beschreven in eis 3.1.10. Van een herhalingsinzet is sprake indien er sprake is van



Eisnr.	Omschrijving
	onderbreking van de inzet gedurende minimaal 21 kalenderdagen en maximaal 24 maanden.
3.1.10	Indien een Tijdelijke medewerker onafgebroken wordt ingezet geldt na 1.700 uur de Opslag enkel voor Contract Service. Onafgebroken betekent binnen een Nadere Overeenkomst inclusief verlengingen. Verlof wegens vakantie, ziekte of anderszins wordt niet als onderbreking aangemerkt.
3.1.11	Opdrachtgever kan voor de tariefstelling van Tijdelijke medewerkers een maximum Uurtarief in de Uitvraag opnemen. Indien blijkt dat het maximum Uurtarief voor de specifieke vraag niet passend is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een ander maximum Uurtarief voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren. Een maximum Uurtarief wordt altijd afgeleid van de WNT (Wet Normering Topinkomens).
3.1.12	Overuren van de Tijdelijke medewerker worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk tevoren met Opdrachtgever overeengekomen. Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte uren van de Tijdelijke medewerker. Andere uren worden niet vergoed, behoudens uren voor wettelijke of bij cao verplichte (bij)scholing, vermits vooraf gemeld bij Opdrachtgever. Toeslagen op het overeengekomen Uurtarief zijn niet van toepassing, tenzij het specifieke functies betreft. In dit geval wordt dit door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag aangegeven.
3.1.13	Opdrachtnemer garandeert dat Tijdelijke medewerkers, Toeleveranciers en Zzp'ers minimaal een tarief per uur -zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever - onder aftrek van de Opslag betaald krijgen (netto). Het is niet toegestaan om Toeleveranciers en Zzp'ers bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen vooraf en/of achteraf in rekening te brengen of anderszins te laten vergoeden tenzij dit schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever.
3.1.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers.
3.1.15	Het Uurtarief van een Tijdelijke medewerker die is geplaatst bij Opdrachtgever kan eenmaal per contractjaar geïndexeerd worden conform de navolgende indexeringsmethode, doch niet eerder dan dat deze Tijdelijke medewerker 12 maanden is ingehuurd onder de Nadere Overeenkomst. Prijsstijgingen die het gevolg zijn van veranderingen in wet- en regelgeving of (wijzigingen) in de toepasselijke cao en/of de arbeidsvoorwaardelijke regelingen en/of de daarbij behorende geregelde lonen kunnen per ingangsdatum van de verandering doorgevoerd worden.
3.1.16	De door Opdrachtnemer aangeboden Opslag voor Contract Services kan jaarlijks in januari worden geïndexeerd, voor het per 1 januari 2024 en daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar overeenkomstig de Dienstenprijsindex (DPI), index 2015=100, CPA2008, Serie: 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening (https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=68188) Opdrachtnemer dient daartoe een verzoek in bij Opdrachtgever, waarbij het voorstel is onderbouwd door van de indexering van kwartaal 3 en 4 een jaar geleden en kwartaal 1 en 2 van het huidige jaar het gemiddelde te nemen. De wijziging wordt niet eerder doorgevoerd dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. De voor indexering gekozen kwartalen dienen tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij



Eisnr.	Omschrijving
	de contractbeheerder van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door partijen de nieuwe Opslag van kracht.
3.1.17	Indien in een jaar afgezien is van het indexeren van de Opslag voor Contract Services, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één Jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

3.2 Eisen aan urenregistratie en facturatie

Eisnr.	Omschrijving
	Urenregistratie
3.2.1	Opdrachtgever stelt zijn urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de Tijdelijke medewerkers. De Tijdelijke medewerkers dienen elke week de gewerkte uren te verwerken in dit systeem. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Tijdelijke medewerkers worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methodiek/systematiek van Opdrachtgever te verwerken. De urenregistratie van de Tijdelijke medewerkers dient digitaal goedgekeurd te worden voorafgaand aan facturatie. Partijen zullen in de implementatieperiode in nader overleg afstemmen welk systeem en methodiek het beste bij beide partijen past.
3.2.2	Het urenregistratiesysteem van Opdrachtgever is leidend voor de facturatie. Opdrachtnemer is in staat zijn urenregistratiesysteem te koppelen met het urenregistratiesysteem van Opdrachtgever. Partijen zullen in de implementatieperiode in nader overleg de gewenste koppeling bespreken.
3.2.3	Opdrachtnemer is er iedere maand verantwoordelijk voor dat de uren van de Tijdelijke medewerkers op tijd ingediend / bevestigd zijn in het tijdschrijfsysteem van Opdrachtgever. Opdrachtgever is er iedere maand verantwoordelijk voor dat de uren van de Tijdelijke medewerkers op tijd gefiatteerd zijn.
	Facturatie
3.2.4	Opdrachtnemer stuurt maandelijks achteraf één factuur per Tijdelijke medewerker per periode (maand). Op deze factuur wordt tenminste vermeld: • Naam Tijdelijke medewerker; • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode; • Het toepasselijk Uurtarief; • Het verplichtingnummer (DO-nummer) zoals door Opdrachtgever afgegeven; • Eventuele toeslagen en overige kosten (separaat inzichtelijk gemaakt).
3.2.5	In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.
3.2.6	Eventuele zakelijke kilometers gereden in opdracht en met goedkeuring van Opdrachtgever, worden overeenkomstig de regeling bij Opdrachtgever vergoed.
3.2.7	Opdrachtnemer levert de facturen naar keuze volgens een van de volgende twee mogelijkheden elektronisch aan: • Via PEPPOL/Simplerinvoicing adres: 00000001811336487000 (OIN nummer), of: • In UBL/XML naar e-facturen@hhnk.nl Bij facturen die in UBL/XML formaat worden aangeboden dient in hetzelfde bericht de factuur ook in Pdf formaat te worden aangeleverd. Fysieke 'papieren' facturen en verzamelfacturen worden niet in behandeling genomen.



4 Juridische en contractuele eisen

4.1 Juridische en contractuele eisen

Eisnr.	Omschrijving
4.1.1	Op de Raamovereenkomst, alsmede op een opdracht tot het verrichten van Brokerdiensten overeenkomstig een Nadere Overeenkomst, zijn uitsluitend de AWWODI-2018 van toepassing, voor zover daarvan in de Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden expliciet van de hand gewezen/niet geaccepteerd door Opdrachtgever, ook als hier in nadere correspondentie naar wordt verwezen.
4.1.2	Door het doen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met het bepaalde in de contractdocumenten zoals opgenomen onder Bijlage 5 van de Inschrijvingsleidraad inclusief de door Opdrachtgever in de Nota('s) van inlichten bekend gemaakte aanvullingen en/of wijzigingen op grond van door de Inschrijvers ingediende opmerkingen en tekstsuggesties.

4.2 Einde dienstverlening

Eisnr.	Omschrijving
4.2.1	Opdrachtnemer wordt geachte alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
4.2.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een Exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de overgangsperiode plaatsvinden. De opgestelde Exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De Exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaatsvindt richting een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief beheerd.
4.2.3	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer de Raamovereenkomst wordt ontbonden of (van rechtswege) eindigt, reeds bestaande Nadere Overeenkomsten voortduren tot de oorspronkelijke overeengekomen einddatum. Indien de Nadere Overeenkomsten geen einddatum kennen, is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere Overeenkomsten op te zeggen, zodat deze eindigen uiterlijk zes (6) maanden na de ingangsdatum van een nieuwe overeenkomst. Op de bedoelde Nadere Overeenkomsten blijven de voorwaarden van de Raamovereenkomst van toepassing.