

Bijlage 4 – Programma van Eisen

De volgende gestelde eisen ten aanzien van de opdrachten zijn binnen perceel 1 én 2 van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld:

1. De inschrijver is verantwoordelijk voor de werving, selectie, aanname en ontslag van de beoogde uitzendkracht. Afstemming hierover vindt plaats met aanbestedende dienst.
2. De beloning van de uitzendkrachten zal gebaseerd worden op de CAO MBO. Eventuele reiskosten worden conform deze beloningsregeling vergoed.
3. De op te nemen verlofdagen van de uitzendkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende en de uitzendkracht worden vastgesteld, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden.
4. De inschrijver werkt conform de bepalingen in de ABU CAO voor Uitzendkrachten 2021-2023, versie augustus 2022 of de NBBU CAO 2022-2023 versie juli 2022 en conform van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
5. De inschrijver is verplicht om de uitzendkracht te informeren over de functie-eisen die worden gesteld aan het werk dat hij/zij gaat doen. Bij de functie-eisen horen niet alleen opleiding en ervaring, maar ook alle kenmerken die relevant zijn voor de arbeidsomstandigheden, zoals de veiligheids- en gezondheidsrisico's.
6. Indien aanbestedende dienst een concrete, reguliere opdracht heeft dan dient inschrijver het volgende inhuurproces te volgen:
 - o Aanbestedende dienst zal een functieprofiel van de in te huren persoon opstellen;
 - o Dit functieprofiel zal als eerste uitgezet worden bij de partij met wie de raamovereenkomst is aangegaan. Aanbestedende dienst behoudt echter wel haar vrijheid om, indien de raamcontractant niet wilt of kan leveren, een vacature niet uit te zetten bij de inschrijver, maar zelf zorg te dragen voor werving en selectie en invulling van de vacature;
 - o Deze partij heeft 72 uur de tijd om minimaal één geschikte CV en op verzoek referenties aan te dragen (zie ook eis 8). De inschrijver overlegt voor uitzendkrachten die geplaatst worden op de onderwijsfuncties naast een CV tevens de diploma's waaruit de benodigde bevoegdheid blijkt;
 - o Indien er geen kandidaten worden aangeboden of de kandidaten voldoen niet naar de mening van de aanbestedende dienst is de aanbestedende dienst vrij om de vacature uit te zetten bij een andere partij.
7. De inschrijver dient binnen 24 uur te reageren bij de opgegeven contactpersoon voor informatie over een aanvraag. Indien er niet binnen 72 uur geschikte kandidaten zijn aangeboden, heeft aanbestedende dienst de vrijheid om andere aanbieders te benaderen. De termijn waarbinnen de kandidaat moet kunnen starten met de invulling van de gevraagde functie wordt per aanvraag aangegeven.
8. De inschrijver dient bij het voorstellen van kandidaten aan de hand van een Curriculum Vitae (en op verzoek twee recente referenties van eerdere opdrachtgevers) het kennisniveau en de relevante werkervaring van de kandidaat aan te tonen. Daarnaast dient de inschrijver de beschikbaarheid aan te geven. Dit voorstel heeft een minimale gestanddoeningstermijn van vijf werkdagen.
9. Ten behoeve van perceel 2 en dan specifiek de functie surveillant geldt dat indien aanbestedende dienst een concrete, spoedopdracht heeft, dan dient inschrijver het volgende inhuurproces te volgen:
 - o Aanbestedende dienst zal een functieprofiel van de in te huren persoon opstellen. Dit functieprofiel zal als eerste uitgezet worden bij de partij met wie de raamovereenkomst is aangegaan. Aanbestedende dienst behoudt echter wel haar vrijheid om, indien zij dat wenst, een vacature niet uit te zetten bij de inschrijver, maar zelf zorg te dragen voor werving en selectie en invulling van de vacature.

- Deze partij reageert per ommegaande naar de aanbestedende dienst en heeft 4 uur de tijd om minimaal één geschikt CV en op verzoek referenties aan te dragen. Dit voorstel heeft een minimale gestanddoeningstermijn van 1 dag.
 - Indien er geen kandidaten worden aangeboden of de kandidaten voldoen niet naar de mening van de aanbestedende dienst is de aanbestedende dienst vrij om de vacature uit te zetten bij een andere partij.
 - Aanbestedende dienst vermeldt bij een dergelijke aanvraag duidelijk dat dit een spoedaanvraag betreft.
10. Ten behoeve van perceel 2 en dan specifiek de functie surveillant dient inschrijver een planningsysteem beschikbaar te stellen aan de aanbestedende dienst waarin geautoriseerde personen rechtstreeks de aanvragen kunnen invullen.
 11. De inschrijver dient voor aanvang van de werkzaamheden de uitzendkracht voldoende te informeren omtrent de arbeidsomstandigheden, de risico's en aard van de werkzaamheden. De aanbestedende dienst verstrekt op verzoek van de inschrijver, indien gewenst binnen vijf werkdagen, de hiertoe benodigde informatie.
 12. De inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau zoals gevraagd en draagt zo nodig zorg voor adequate (bij)scholing. De uitzendkracht is dus direct inzetbaar.
 13. Het aantal te werken uren wordt vooraf tussen aanbestedende dienst en de inschrijver overeengekomen. De inschrijver brengt uitsluitend de gewerkte klokuren in rekening. Voor Perceel 1 betekent dit dat de lesuren (45 minuten) als klokuren (60 minuten) in rekening gebracht worden. De 15 minuten per uur is voorbereidingstijd. Voor Perceel 2 zijn dit klokuren (60 minuten).
 14. Reiskosten worden betaald conform de regeling reiskosten van de aanbestedende dienst. Deze kosten dienen apart gefactureerd te worden en worden dus niet meegenomen in de kostprijsfactor.
 15. Inschrijver draagt bij aan het stimuleren van de lokale werkgelegenheid en heeft aandacht voor duurzaamheid en bewust omgaan met het milieu, bijvoorbeeld CO2-reductie, door kandidaten in te zetten die dichtbij de locatie(s) van de aanbestedende dienst woonachtig zijn.
 16. Aanbestedende dienst is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de inschrijver, na 1.040 uur gewerkte uren de uitzendkracht in dienst te nemen zonder dat de aanbestedende dienst hiervoor een vergoeding aan de inschrijver verschuldigd is. Bij tussentijds overname (bij minder dan 1040 gewerkte uren) van de uitzendkracht wordt een vergoeding naar rato betaald.
 17. Inschrijver dient te voldoen aan de gestelde eisen in de NEN-4400-1 norm en dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door een daarvoor aangewezen instantie, waarin vermeld staat dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot de aan de aanbestedende dienst ter beschikking gestelde uitzendkrachten, zijn betaald.
 18. De inschrijver garandeert dat er gekwalificeerde uitzendkrachten voor de functies geleverd kunnen worden, zoals omschreven in paragraaf 1.2.2. van het beschrijvend document (deel A).
 19. De in te zetten uitzendkrachten dienen Nederlands te spreken, te begrijpen en te schrijven, tenzij anders aangegeven in de vacature aanvraag.
 20. Ter voorkoming van overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV), moet inschrijver nagaan of een flexibele arbeidskracht gerechtigd is in Nederland werkzaam te zijn voordat deze start met de opdracht. Inschrijver draagt zorg voor naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht en alle op voormelde wetgeving gebaseerde uitvoeringsbesluiten en regelgeving. Inschrijver vrijwaart de aanbestedende dienst voor alle aanspraken van derden en boetes van bevoegde instanties in verband met ondeugdelijke naleving van de betreffende wetgeving.
 21. De inschrijver zorgt er voor dat alle bij aanbestedende dienst in te zetten uitzendkrachten in het bezit zijn van een functie specifieke VOG welke niet ouder is dan zes maanden. Een uitzendkracht zal niet starten zonder een geldige VOG. Kosten voor het aanvragen van de VOG mogen in

rekening worden gebracht en separaat worden gefactureerd tenzij de inschrijver reeds in het bezit is van een geldige VOG voor de betreffende uitzendkracht. Tevens tekent de uitzendkracht een geheimhoudingsverklaring voor aanvang van de opdracht. De inhoud van de geheimhoudingsverklaring wordt met gegunde partij nader afgestemd.

22. De inschrijver dient één medewerker aan te wijzen als contactpersoon op tactisch/strategisch niveau (accountmanager of vestigingsmanager) voor de aanbestedende dienst. Deze zal op beleidsmatig niveau, voor de aanbestedende dienst het aanspreekpunt zijn. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
23. De inschrijver dient één medewerker aan te wijzen als contactpersoon op operationeel niveau (intercedent) voor de aanbestedende dienst. Deze zal voor wat betreft de dagelijkse gang van zaken, voor de aanbestedende dienst het aanspreekpunt zijn. Bij afwezigheid van de intercedent wordt deze adequaat vervangen.
24. Er wordt minimaal één en maximaal vier keer per jaar een voortgangsgesprek met de contactperso(n)en van de inschrijver (twee tot vier keer per jaar met de intercedent, waarvan minimaal één keer ook de accountmanager aansluit) en de contactpersoon vanuit de aanbestedende dienst over de dienstverlening gevoerd. De inschrijver draagt zorg voor de planning en verslaglegging hiervan.
25. Voor perceel 1 geldt dat de inschrijver (intercedent of planner) op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 8.30 uur tot 17.30 uur telefonisch en per email bereikbaar dient te zijn voor de aanbestedende dienst.
Voor perceel 2 geldt dezelfde eis als bij perceel 1, op de functie surveillant na, daarvoor geldt dat de inschrijver (intercedent) op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 7.30 uur tot 18.00 uur telefonisch en per email bereikbaar dient te zijn voor de aanbestedende dienst.
26. De inschrijver rapporteert, in digitale vorm, kosteloos per jaar aan de aanbestedende dienst. Deze rapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld.

De rapportages bevatten de volgende informatie:

- o het aantal ingezette uitzendkrachten per functieprofiel;
- o het tarief per functieprofiel ingezette uitzendkracht;
- o het aantal gewerkte uren per functieprofiel ingezette uitzendkracht, gespecificeerd per week;
- o het aantal en de aard (functie, schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per organisatieonderdeel van de aanbestedende dienst;
- o gemiddeld aantal uren/dagen dat een aanvraag open staat;
- o gemiddeld aantal binnen de gevraagde tijd ingevulde aanvragen ten opzichte van het totaal aantal aanvragen (voorzieningspercentage);
- o gemiddeld aantal buiten de gevraagde tijd ingevulde aanvragen ten opzichte van het totaal aantal aanvragen (voorzieningspercentage);
- o verzuimgegevens (verzuimduur, verzuimfrequentie, verzuimpercentage) m.b.t. inzet uitzendkrachten;
- o klanttevredenheid (gebruikers aanbestedende dienst);
- o medewerker tevredenheid (uitzendkrachten ingezet door de inschrijver);
- o een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per afdeling van de aanbestedende dienst.

Tevens verschaft de inschrijver op tussentijds verzoek van de aanbestedende dienst, kosteloos, bovengenoemde gegevens, naast de jaarlijkse rapportage.

27. De inschrijver is bereid en in staat om uitzendkrachten in alle fasen in te zetten en is verplicht proactief te signaleren in welke fase van het fasen systeem een uitzendkracht zich bevindt. Hierbij wordt ook verstaan het proactief signaleren in het kader van de ketenregeling, plus het tijdig communiceren wanneer iemand van fasen wisselt.
28. De inschrijver erkent bij elke plaatsing een proefperiode van twee (2) werkdagen. Mocht aanbestedende dienst van mening zijn dat de geleverde uitzendkracht niet voldoet dan meldt zij dit binnen de termijn van

deze proefperiode aan de inschrijver. De inschrijver komt in dergelijk geval met een voorstel voor een vervanging van de medewerker (zie eis 29)

29. M.b.t. perceel 1 geldt (m.u.v. het niet verrichten van werkzaamheden als gevolg van ziekte):
Indien de uitzendkracht langer dan twee werkdagen geen feitelijke werkzaamheden voor de aanbestedende dienst verricht, komt de inschrijver binnen één werkdag met een voorstel voor een vervanging van de uitzendkracht. De inschrijver levert in dit geval minimaal dezelfde kwaliteit tegen maximaal hetzelfde uurtarief.
M.b.t. perceel 2 geldt (m.u.v. het niet verrichten van werkzaamheden als gevolg van ziekte):
Indien de uitzendkracht langer dan drie werkdagen geen feitelijke werkzaamheden voor de aanbestedende dienst verricht, komt de inschrijver binnen twee werkdagen met een voorstel voor een vervanging van de uitzendkracht. De inschrijver levert in dit geval minimaal dezelfde kwaliteit tegen maximaal hetzelfde uurtarief.
30. De inschrijver zorgt ervoor dat uitzendkracht zich in voorkomend geval voor 08.00 uur ziek meldt bij de direct leidinggevende van de aanbestedende dienst. De inschrijver verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. De inschrijver neemt het initiatief richting de aanbestedende dienst of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is en doet een voorstel voor een vervanging van de uitzendkracht (zie tevens eisen 28 en 29).
31. M.b.t. de gevraagde omrekenfactoren stelt aanbestedende dienst de volgende eisen:
- de kostprijsfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door de aanbestedende dienst;
 - de aanbestedende dienst bepaalt zelf bij elke inleensituatie het bruto uurloon. Dit gebeurt binnen de bandbreedte van de desbetreffende salarisschaal van de CAO MBO, passend bij de functie;
 - De kostprijsfactor is niet afhankelijk van het uurloon;
 - De kostprijsfactor is een all-in factor, dus inclusief administratiekosten, kantoorkosten, opleidingskosten, ziektekosten en eventuele overige kosten, maar exclusief bureaumarge, reiskosten en exclusief BTW;
 - De kostprijsfactor is exclusief eventuele transitievergoeding. Eventuele transitievergoedingen worden, naar oordeel van aanbestedende dienst, gedegen onderbouwd en na akkoord van aanbestedende dienst separaat gefactureerd voor het deel dat conform de onderbouwing voor verantwoordelijkheid van aanbestedende dienst komt.
32. Voor de kostprijscomponenten binnen de kostprijsfactor geldt dat deze gedurende de looptijd (ook bij verlenging) van de raamovereenkomst vaststaan. Enkel wijzigingen in kostprijscomponenten die voortvloeien uit gewijzigde wet- en regelgeving, w.o. wijziging in sociale lasten en bindende afspraken in CAO-verband, kunnen, na het overleggen van bewijsstukken, leiden tot een wijziging van de kostprijsfactoren. Hierover dient altijd vooraf schriftelijk akkoord te worden gegeven door de aanbestedende dienst.
33. Indexering van de bureaumarge zal jaarlijks mogen plaats vinden met als eerste moment 1 januari 2024 op basis van het CBS prijsindex zakelijke dienstverlening. De kostprijsfactor kan niet worden geïndexeerd.
34. Voor iedere ingehuurd uitzendkracht dient de opdrachtbevestiging te worden verstuurd aan de aanbestedende dienst en deze dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:
- Kostenplaats (aanvrager);
 - Locatie;
 - Autorisator (degene die accordeert);
 - Functie;
 - Naam van de uitzendkracht;
 - De start en einddatum (betreffende periode);
 - Inschaling, uurtarief en omrekenfactor;
 - Verwachte aantal in te zetten uren.
35. De inschrijver zal maandelijks aan de aanbestedende dienst digitaal factureren. De betaling van de

facturen geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst factuur. Verzamelacturen worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen. De facturen (per uitzendkracht) dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Weeknummer;
 - Periode;
 - Contractnummer;
 - Kostenplaats;
 - Naam uitzendkracht;
 - Aantal gefactureerde uren;
 - Tarief;
 - Totaalbedrag .
36. Wanneer een uitzendkracht voor meerdere kostenplaatsen heeft gewerkt, dient er per kostenplaats een separate factuur te worden verzonden.
37. Facturatie kan enkel geschieden na (digitale) goedkeuring van de gewerkte uren door de per perceel aangewezen autorisator van de aanbestedende dienst. De facturen dienen digitaal gericht te worden aan de daartoe aangewezen financiële administratie van de aanbestedende dienst.
38. De aanbestedende dienst zal door middel van vastgestelde prestatie-indicatoren (KPI's = key performance indicators, zie ook gunningcriterium K3) minimaal één maal per jaar toetsen of de inschrijver de gevraagde activiteiten conform hetgeen in het aanbestedingsdocumenten is omschreven, heeft uitgevoerd. Voor de monitoring van de KPI's legt de aanbestedende dienst de verantwoordelijkheid bij inschrijver. Inschrijver dient aan te tonen dat de KPI's behaald zijn middels valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.
39. Bij het niet realiseren van de KPI stelt de inschrijver binnen twee weken na constatering een verbeterplan op. Het verbeterplan dient geaccordeerd te worden door de aanbestedende dienst en vervolgens binnen twee weken ten uitvoer te worden gebracht. In het plan staat aangegeven wanneer het tot resultaat leidt.
40. De inschrijver dient, na gunning van de opdracht, een overzicht samen te stellen voor de HRM afdeling van de aanbestedende dienst met daarin de benodigde informatie, zoals:
- In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst;
 - NAW-gegevens contactperso(n)en (intercedent en accountmanager);
 - Gegevens van de vestiging(en);
 - Tarieven;
 - Aanvullende dienstverlening.
- De inschrijver dient het handboek actueel en up-to-date te houden.
41. Het uitzendbureau geeft medewerking aan mogelijke tevredenheidsonderzoeken vanuit de aanbestedende dienst.
42. De inschrijver gaat ermee akkoord dat hij bij de aanvang van de af te sluiten raamovereenkomst, met het oog op de continuïteit van de werkzaamheden, actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de transitie van uitzendkrachten wanneer deze bij een andere dienstverlener in dienst zijn. Reeds bestaande, individuele nadere overeenkomsten duren voort tot de oorspronkelijke overeengekomen einddatum. Indien de nadere overeenkomsten geen einddatum kennen, is de aanbestedende dienst gerechtigd de nadere overeenkomsten op te zeggen, zodat deze eindigen uiterlijk zes (6) maanden na de ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst.
43. De inschrijver gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten raamovereenkomst voorvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, hij actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de transitie van uitzendkrachten naar de nieuwe raamovereenkomstpartner. Reeds bestaande individuele nadere overeenkomsten duren voort tot de oorspronkelijke overeengekomen einddatum. Indien de nadere overeenkomsten geen einddatum kennen, is de aanbestedende dienst gerechtigd de nadere overeenkomsten op te zeggen, zodat deze eindigen uiterlijk zes maanden na de ingangsdatum van de nieuwe

raamovereenkomst.

44. Inschrijver hanteert geen beperkende voorwaarden richting de aanbestedende dienst, noch richting de flexibele arbeidskracht, met betrekking tot zijn of haar inzet bij de aanbestedende dienst.
45. Inschrijver mag de aangeboden en ingezette flexibele arbeidskrachten geen bureaumarge in rekening brengen voor haar dienstverlening ten aanzien van deze raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten.
46. De aanschaf van voorzieningen ten behoeve van de in te zetten flexibele arbeidskrachten zijn voor rekening van inschrijver en kunnen niet doorbelast worden aan de aanbestedende dienst.
47. De uitzendorganisatie dient te voldoen aan de wet en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Voor deze aanbesteding zal na voorlopige gunning een nadere regeling worden overeengekomen tussen de uitzendorganisatie en aanbestedende dienst op grond van artikel 26 AVG.