



Bijlage 4 – Programma van Eisen

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding 'Selecteren, tewerkstellen en begeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt' van het Deltion College met referentienummer TN 399298.

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

Groep A	Algemeen
1	De huidige medewerkers die werkzaam zijn via de huidige dienstverlener bij Deltion moeten de mogelijkheid krijgen om mee te gaan naar de nieuwe contractpartner.
2	Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.
3	De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien de dienstverlener de (juiste) werkvergunningen niet op orde heeft, waardoor dit leidt tot een boete voor Deltion, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Op verzoek kan de dienstverlener een lijst aanleveren (conform AVG) waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldig legitimatiebewijs/ werkvergunning beschikbaar is.
4	De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en/of toegangspassen van Deltion. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de dienstverlener gemeld bij Deltion. Indien door het verlies van sleutels en/of toegangspassen, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de dienstverlener.
5	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de personeelsgegevens van de huidige medewerkers.
6	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn frequent op de locatie van Opdrachtgever aanwezig: wanneer zij verstoringen en ongeregelheden ontdekken, die tot verstoring kunnen leiden, signaleren zij deze bij Opdrachtgever. Dit geldt ook voor verstoringen buiten de eigen scope van de dienstverlening (bijvoorbeeld een kapotte lamp).
7	Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden/instructies te geven en opgeleid te houden om op een professionele wijze de werkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden.
8	Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Groep B	Eisen aan medewerkers
1	Nederlandse taal: taalniveau A1 (taalniveau A1: iemand met taalniveau A1 begrijpt woorden of namen die vertrouwd zijn en heel eenvoudige korte zinnen. Taalniveau A2 gaat verder: dit is het niveau van iemand die het inburgeringsexamen gedaan heeft. Hij begrijpt korte eenvoudige teksten. Hij is in staat om informatie te vinden in eenvoudige teksten zoals een advertentie of een menukaart);
2	De medewerkers dienen een Verklaring doelgroepenregister Banenafpraak te overleggen (de uren die deze mensen werken dienen voor de Quotumwet (Wet Banenafpraak en Quotum arbeidsbeperkten) mee te tellen bij Deltion (bedrijven dienen derhalve te beschikken over de SBI-code 78202 (inschrijving KvK))
3	De medewerkers moeten ertegen kunnen om in een hectische omgeving te werken: er zijn veel studenten aanwezig, die het nodige geluid maken. Ook vinden er regelmatig evenementen plaats, wordt er op een vleugel gespeeld, gebouwd aan projecten e.d.
4	Representativiteit: de medewerkers zorgen goed voor hun persoonlijke hygiëne en dragen de kleding die wordt verstrekt door het bedrijf. Opdrachtnemer stuurt hierop.
5	Iedere medewerker overlegt voor aanvang van de werkzaamheden een Verklaring Omtrent gedrag die bij overlegging niet ouder is dan 6 maanden (geldt voor medewerkers, voorwerker, objectleider). Kosten zijn voor de opdrachtnemer.

6	Iedere medewerker tekent een geheimhoudingsverklaring (geldt voor medewerkers, voorwerker, objectleider).
7	De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
8	Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren (geldt voor medewerkers, voorwerker, objectleider).
9	Alle medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

Groep C	Eisen aan voorwerker
1	De voorwerker is dedicated aan Deltion, werktijden zijn in overleg, vooraf afgestemd met opdrachtgever. Er dient altijd een voorwerker aanwezig te zijn op de werkvloer.
2	De meewerkend voorwerker is de directe begeleider van de groep medewerkers: hij/zij zorgt voor alle benodigde begeleiding, coaching, sturing, zorgt voor uitleg t.a.v. werkzaamheden en geeft instructies; plant en verdeelt de werkzaamheden; motiveert en stimuleert samenwerking in het team; verricht administratieve taken; stimuleert de medewerker in zijn/haar ontwikkeling; let daarbij ook op werkhouding, contacten met studenten/medewerkers en sociale en werknemersvaardigheden. Hij/zij houdt rekening met milieu-, veiligheids- en Arbo voorschriften. De voorwerker is in principe uit geroosterd van het werk.
3	De voorwerker beschikt over een afgeronde relevante mbo-4-opleiding, heeft ervaring en affiniteit met mensen met een arbeidsbeperking en verschillende sociale milieus alsmede ervaring met coaching, kan aandacht en begrip tonen; is klantgericht en communicatief sterk. Heeft affiniteit met buitenwerkzaamheden. Is bekend met het gebied van financiële zaken, regelgeving, armoede en schuldenproblematiek (dit kan ook 2 ^e lijns geregeld worden binnen het bedrijf). Is in bezit van een basis vakdiploma schoonmaak, of is bereid deze te behalen, kan werken met een FMIS-systeem (op dit moment Topdesk), of is bereid dit te leren.
4	De voorwerker wordt door opdrachtnemer gefaciliteerd om het voorliggende werk te kunnen verrichten (bijv. een mobiele telefoon wordt verstrekt omdat de voorwerker bereikbaar moet zijn; een laptop voor de benodigde administratie e.d.)
5	Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon

Groep D	Communicatie
1	Wederzijdse communicatie: wanneer wij een vraag stellen, dan ontvangen we binnen een redelijke termijn een terugkoppeling (max. 1 week);
2	Eens per jaar in januari wensen wij een overzicht van het totaal aantal verloonde uren t.b.v. (sociaal) jaarverslag: aantal mensen in dienst/uit dienst/ info over de ontwikkelingen van mensen; gemiddelde loonwaardes; ziekteverzuimpercentage e.d.
3	Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening wordt Topdesk gebruikt. Opdrachtnemer draagt zorg voor topdeskmeldingen welke gerelateerd zijn aan de dienstverlening. Een juiste en tijdige terugkoppeling is van belang. Topdesk zal tweemaal per dag moeten worden uitgelezen.
4	In bijlage 9 is de communicatiematrix toegevoegd

Groep E	Ziekte, verlof en vakanties
1	Voorwerker is aanwezig in vakanties, dan wel een vervanger
2	Voorwerker sluit in vakanties aan bij facilitaire briefing. Indien de voorwerker niet aanwezig kan zijn, geeft hij of zij een overdracht aan medewerker facilitair van Deltion.

3	Opdrachtnemer geeft richting kwaliteitsmedewerker van Deltion aan als er een vaste taak niet ingevuld kan worden en wanneer vervanging wordt ingeregeld. Dit i.v.m. continuïteit van werkzaamheden.
4	Een maand voor elke vakantie wordt er een vakantieplanning afgegeven voor de werkzaamheden inclusief voorwerker en medewerkers aan opdrachtgever.
5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties (NB. Verplichte vrije dagen volgens CAO MBO – betekent op die dagen geen inzet).
6	Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen.
7	De inzet voor vakanties worden vooraf besproken met de contractmanager.

Groep F	Facturatie
1	- o Factuur per maand, incl. Specificatie van het gewerkte aantal uren per week per medewerker (mag in een bijlage) - o Naam medewerk(st)ers, aantal uren en tarief (excl. BTW) moeten inzichtelijk zijn. - o Factuur mag verstuurd worden naar Facturen@deltion.nl in PDF-bestand meesturen is toegestaan. - o Vermelding van kostenplaats 2130

Groep G	Rapportages
1	Jaarlijks, half januari wenst Deltion een overzicht vanuit de opdrachtnemer: • Totaal aantal verloond t.b.v. het sociaal jaarverslag • Aantal medewerkers in dienst/uit • Informatie over de ontwikkeling van de medewerkers • Gemiddelde loonwaardes • Ziekteverzuimpercentages • Bijzonderheden op het contract
2	Maandelijks ontvangt opdrachtnemer een overzicht: • Het aantal ingezette uren, t.a.v. het begrote aantal uren • Per week, per periode • Onderscheid van voorwerker en medewerker • Vakanties hierin gearceerd
3	Maandelijks afgeven van een forecast t.a.v. ureninzet per mail
4	Eenmaal per kwartaal voorafgaand aan het kwartaaloverleg ontvangt de opdrachtgever een overzicht/dashboard: • Ziekteverzuim • Aantal geplande uren • Aantal daadwerkelijke ingezette uren • Doorstroom van medewerkers • Medewerkerstevredenheid • Overzicht van medewerkers inclusief aangegeven of zij in het bezit zijn van een geldige VOG
5	Mogelijkheid tot inzien werkschema voor opdrachtgever.
6	Planningsoverzicht met medewerkers met vaste taken. Als er structureel een wijziging plaats vindt in taken, wordt dit minimaal twee weken voor de tijd aangegeven per mail met een vernieuwd overzicht.

Groep H	Materialen
1	Opdrachtnemer maakt gebruik van een werkhok/magazijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk deze netjes te houden.
2	Voorwerker houdt de voorraad bij van materialen. Bestellingen voor materialen worden doorgegeven door voorwerker minimaal twee weken voordat de voorraad op is, richting kwaliteitsmedewerker van Deltion
3	Kosten van de (werk) materialen zijn voor opdrachtgever
4	Begeleiding – omgang met materialen wordt gegeven aan medewerkers door opdrachtnemer
5	Materialen welke eigendom zijn van opdrachtgever blijven op locatie
6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de materialen

Groep I	Veiligheid
1	Deltion rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgen. Opdrachtnemer levert bij aanvang een RI&E op, welke jaarlijks met Deltion wordt geëvalueerd.
2	Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor: ○ Preventie ziekteverzuim; ○ Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers; ○ Ongevallenpreventie; ○ Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten; ○ Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen; ○ Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften.
3	De bedrijfshulpverlening wordt door Deltion zelf georganiseerd. Deltion is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot bedrijfshulpverlening naar de medewerkers van de dienstverlener. De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van Deltion en hoeven niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken. De dienstverlener is in het bezit van een eigen EHBO-doos.