

Bijlage 2 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten Raamovereenkomst aan dient te voldoen. Deze eisen zijn van toepassing op alle percelen. Indien de Inschrijver vragen heeft over één of meerdere eisen kunnen deze gesteld worden tijdens de vragenronde.

1.1 Bereikbaarheid en informatie-uitwisseling

- 1.1.1 De Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar voor de Opdrachtgever op maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren vanaf 07.00 uur tot 17.00uur.
- 1.1.2 De Opdrachtnemer benoemt een contactpersoon die primair verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken betreffende de dienstverlening conform de af te sluiten Raamovereenkomst.
- 1.1.3 De Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale mogelijkheden om de informatie-uitwisseling ten aanzien van het administratieve proces efficiënt te laten verlopen.

1.2 Aanvraag

- 1.2.1 Een Aanvraag komt uitsluitend tot stand door een medewerker van de gemeente Veenendaal.
- 1.2.2 Een Aanvraag bevat minimaal het functieprofiel, de werktijden, de arbeidsduur en de arbeidsplaats.
- 1.2.3 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van cv's van Kandidaten die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de Aanvraag.
- 1.2.4 De Opdrachtnemer heeft vanaf de verzending van de Aanvraag bij de Opdrachtgever twee volledige werkdagen de tijd om één of meerdere Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de Aanvraag. Na genoemde periode staat het de Opdrachtgever vrij om voor deze Aanvraag andere organisaties te benaderen.
- 1.2.5 De Opdrachtnemer presenteert digitaal de potentiële Kandidaten aan de Opdrachtgever.
- 1.2.6 Uit de presentatie van potentiële Kandidaten dient duidelijk naar voren te komen of deze voldoen aan de aanvraag. Kandidaten dienen binnen vijf werkdagen na de aanvraag beschikbaar te zijn voor selectiegesprekken.
- 1.2.7 De Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk de mate waarin de aangeleverde Kandidaten voldoen aan de Aanvraag. Bij afwijzing van de aangeleverde Kandidaten is de Opdrachtnemer geen enkele vorm van vergoeding schuldig aan de Opdrachtgever.

1.3 Opdracht

- 1.3.1 Een Opdracht komt uitsluitend tot stand door ondertekening door teamleider P&O namens de Opdrachtgever.
- 1.3.2 De Opdrachtnemer verstrekt aan het begin van de Opdracht aan de Opdrachtgever een opdrachtbevestiging met de gemaakte afspraken.
- 1.3.3 De Opdrachtnemer is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Opdracht vervangende Kandidaten aan te bieden. Opdrachtgever is gerechtigd een dergelijk voorstel af te wijzen en vervolgens voor deze Opdracht andere organisaties te benaderen.
- 1.3.4 De Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat uitsluitend Kandidaten aangeleverd kunnen worden die de gedragscode integriteit van gemeente Veenendaal accepteren en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen.
- 1.3.5 Voor de start van de werkzaamheden van de Kandidaat overlegt Opdrachtnemer een getekende gedragscode integriteit en VOG.
- 1.3.6 De Opdrachtnemer draagt zorg voor de telefonische ziekmelding door Kandidaten richting de Opdrachtgever op de eerste werkdag van ziekmelding voor 8.00 uur. Opdrachtnemer zorgt voor de in het kader van de ziekte noodzakelijke begeleiding.

- 1.3.7 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle verplichtingen en lasten van tewerkgestelde Kandidaten bij de Opdrachtgever.
- 1.3.8 Indien blijkt dat Kandidaten tijdens de eerst 5 werkdagen niet aan het bij Aanvraag verstrekte profiel voldoen, wordt de Opdracht als beëindigd beschouwd. Opdrachtnemer is verplicht binnen twee werkdagen cv's van Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de Aanvraag.
- 1.3.9 Indien een Kandidaat de integriteitsregels overtreedt en/of zijn plichten niet nakomt, wordt de opdracht onmiddellijke beëindigd. Opdrachtnemer is verplicht binnen twee werkdagen cv's van Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de Aanvraag.
- 1.3.10 Opdrachtnemer is lid van de ABU of NBBU en past de cao voor Uitzendkrachten toe op zijn in te zetten Uitzendkrachten bij Opdrachtgever.
- 1.3.11 Opdrachtnemer dient over een geldig certificaat van Inschrijving van de Stichting Normering Arbeid te beschikken en voldoet hiermee aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400-1 of NEN 4400-2.
- 1.3.12 Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- 1.3.13 Opdrachtnemer dient alle dossiers van de Kandidaten die bij de Gemeente zijn geplaatst, op orde te hebben. Deze dienen actueel en volledig te zijn. Alle voor de aanvraag en plaatsing relevante documenten, dan wel een kopie daarvan, dienen bij Opdrachtnemer gearchiveerd te worden.
- 1.3.14 Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het kosteloos overnemen van alle Uitzendkrachten van de huidige uitlener(s), mits de Kandidaat de overstap naar Opdrachtnemer wil maken. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Opdrachtgever ervan verzekerd is dat de Kandidaten blijven vallen onder de cao voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Kandidaat zo min mogelijk last heeft van deze "overgang" en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.
- 1.3.15 Opdrachtgever wil na afloop van de Raamovereenkomst zonder complicaties en zonder risico's voor de continuïteit van processen verder kunnen met reeds ingezette Kandidaten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever vindt het daarbij belangrijk om goed voorbereid te zijn op de toekomst. Dit betekent onder meer dat Opdrachtgever zich wil kunnen voorbereiden op de situatie die ontstaat na afloop van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer werkt mee om samen met Opdrachtgever redelijke afspraken te maken over hoe omgegaan wordt met het aflopen van de Raamovereenkomst en over en weer zoveel mogelijk nadelige effecten te voorkomen of te beperken tot een minimum.
- 1.3.16 Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.

1.4 Aanbod

- 1.4.1 De Opdrachtnemer is bereid en in staat om Kandidaten in alle fasen van de Wet Arbeidsmarkt in balans (WAB) in te zetten en is verplicht aan te geven in welke fase van het fasensysteem een uitzendkracht zich bevindt.
- 1.4.2 In bijlage 11 zijn de generieke functieprofielen voor perceel 1 toegevoegd en in bijlage 12 voor perceel 2. Voor perceel 3 geldt dat het generieke functieprofiel 'secretarieel-administratief medewerker A' (bijlage 11) wordt gebruikt voor een applicatiebeheerder en het generieke functieprofiel 'secretarieel-administratief medewerker B' (bijlage 11) voor een medewerker servicedesk. De Opdrachtnemer is in staat om Kandidaten voor alle functies uit het perceel te leveren waarvoor Opdrachtnemer heeft ingeschreven.
- 1.4.3 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Kandidaten na 1040 ingezette uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.
- 1.4.4 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Opdracht voor het ter beschikking stellen van een Uitzendkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Zij hanteert hierbij de

opzegtermijnen zoals deze zijn vastgelegd in de ABU cao. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit of zeer ernstige aanmerkingen op sociaal gedrag, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht onmiddellijk te beëindigen. Als richtlijn hiervoor, gelden de normen voor het eigen personeel van Opdrachtgever.

1.5 Prijs

- 1.5.1 De Opdrachtnemer dient per perceel waarvoor deze zich heeft ingeschreven op het Prijzenblad (bijlage 6 voor perceel 1, bijlage 7 voor perceel 2, bijlage 8 voor perceel 3) inzicht te geven in de opbouw van het prijsvoorstel. Bij het invullen baseert Opdrachtnemer zich op de CAO gemeenten. Indien u op meerdere percelen heeft ingeschreven dient u per perceel een formulier in. Bij inschrijving op alle drie de percelen voegt u zodoende 3 Prijzenbladen bij.
- 1.5.2 De opgegeven omrekenfactoren op het Prijzenblad (bijlage 6, 7, 8) dienen alle kosten voor de gevraagde dienstverlening inzake deze aanbesteding te omvatten. De Opdrachtgever zal geen extra kosten die na gunning als aanvullend op het percentage worden opgegeven betalen.
- 1.5.3 De door Opdrachtnemer aangegeven omrekeningsfactoren blijven gelijk gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met de Opdrachtgever (prijswijzigingen ten gevolge van wetswijzigingen c.q. wettelijke afdrachten kunnen na voorafgaande schriftelijke motivering aan Opdrachtgever worden doorgevoerd).
- 1.5.4 De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte uren van de Kandidaten in rekening. Alle overige verplichtingen en lasten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 1.5.5 De arbeidsvoorwaarden van personeel dat ingeleend wordt door Opdrachtgever vallen onder de CAO voor Uitzendkrachten. Binnen de CAO kiest Opdrachtgever om vanaf dag één de eigen beloningsregeling van toepassing te laten zijn.

1.6 Facturatie

- 1.6.1 Opdrachtnemer dient te beschikken over een eigen urenregistratie systeem, waarbij het actief goedkeuren van uren door leidinggevende mogelijk is. Daarnaast dienen alle mogelijke uur soorten conform de cao van Uitzendkrachten in het urenregistratie systeem beschikbaar te zijn.
- 1.6.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie aan de Uitzendkracht over een correcte en tijdige invulling van de digitale wekelijkse urendeclaraties en het akkoord van de Gemeente op het aantal gedeclareerde uren.
- 1.6.3 Uitsluitend facturen van ondertekende Opdrachten die aan Opdrachtnemer zijn verstrekt worden gehonoreerd.
- 1.6.4 De facturen voor de dienstverlening, die maandelijks worden verstuurd, dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten:
 - de van de datum factuur en het factuurnummer;
 - de afdeling en naam leidinggevende van de Opdrachtgever;
 - de naam van de Kandidaten;
 - de betreffende periode;
 - het aantal gewerkte uren en het uurtarief;
 - het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW;
 - het BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag.
- 1.6.5 Facturatie vindt achteraf per 4 weken plaats. Conform de procedure zoals deze door de Gemeente is opgesteld. Facturen worden ingediend in de juiste lay-out en worden uitsluitend per e-mail in PDF verzonden naar: administratie@veenendaal.nl.

1.7 Rapportages en evaluatie

- 1.7.1 De Opdrachtnemer rapporteert kosteloos per kwartaal en per kalenderjaar binnen een maand na afloop van het kalenderjaar aan de Opdrachtgever (tussentijds op verzoek ook mogelijk). Deze informatie omvat minimaal:

- een overzicht van tewerkgestelde Kandidaten bij Opdrachtnemer waarin zichtbaar is de naam tijdelijk personeelslid, team, startdatum en de geplande einddatum;
- het aantal gewerkte uren inclusief fase waarin de Kandidaat zich bevindt en totale duur dienstverband per Kandidaat;
- de functienaam, schaal, periodiek en het tarief per Kandidaat;
- de totale kosten en de totale kosten gesplitst per Kandidaat;
- een overzicht van de klachten (aantal, type en afhandeling) die zijn binnengekomen vanuit Opdrachtgever.

- 1.7.2 Gedurende de contractperiode zal minimaal één maal per zes maanden overleg plaatsvinden tussen de contactpersonen van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer ten einde de dienstverlening te evalueren (tussentijds op verzoek ook mogelijk). Hierbij worden in ieder geval besproken:
- de mate van klantgerichtheid van de Opdrachtnemer;
 - de snelheid waarmee na een Aanvraag Kandidaten worden aangeleverd of de Opdracht wordt verwerkt;
 - de mate waarin de dienstverlening voldoet aan de wensen van de Opdrachtgever;
 - het verloop van het administratieve proces;
 - de aangeleverde kwartaal- en jaarrapportages.

1.8 Vervanging personeel

- 1.8.1 Ter bestendiging van de continuïteit zetten Partijen zoveel mogelijk dezelfde personen in.
- 1.8.2 Opdrachtnemer mag personeelsleden tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtnemer is verplicht binnen twee werkdagen cv's van Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de oorspronkelijke Aanvraag. Het personeel dat Opdrachtnemer ter vervanging beschikbaar stelt is, zonder dat dit voor Opdrachtgever tot hogere kosten leidt, qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau als het oorspronkelijk ingezette personeel. Opdrachtnemer kan slechts bij uitzondering, met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, personeel vervangen door personeel dat aan mindere kwalificaties voldoet. In dat geval zal het uurtarief tot het voor dit personeel algemeen gangbare niveau worden verlaagd.
- 1.8.3 Opdrachtnemer is verplicht zijn personeel, dat wegens ziekte niet in staat is werkzaamheden voor de Opdrachtgever te verrichten direct na melding van de ziekte te vervangen, indien dit gevolgen kan hebben voor de continuïteit.
- 1.8.4 Indien Opdrachtgever van mening is dat een of meer personeelsleden van Opdrachtnemer niet c.q. niet goed voldoet, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, vervangt Opdrachtnemer dit personeel tenzij de grond voor vervanging in strijd is met wet- en regelgeving. Tot vervanging is onder meer aanleiding indien door een of meer personeelsleden van Opdrachtnemer in strijd met de bij Opdrachtgever gebruikelijk huisregels is gehandeld of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever is geschonden. Het 1.9tweede lid is van overeenkomstige toepassing

1.9 Bewaren en beveiligen van gegevens

- 1.9.1 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gegevens die in het kader van de uitvoering van de opdracht worden verkregen en verwerkt op zorgvuldige wijze worden bewaard en beveiligd. Daartoe treft Opdrachtnemer in ieder geval technische en organisatorische voorzieningen op een passend niveau ter voorkoming van:
- a. verlies of beschadiging van gegevens;
 - b. onachtzaamheid, verkeerd gebruik en onnodige verzameling of onrechtmatige verwerking;
 - c. ongeoorloofde toegang of inzage in de gegevens.
- 1.9.2. Opdrachtnemer bewaart de dossiers gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen.