

Programma van Eisen

Flexibele Personeelsdiensten

Kenmerk: 2022-41

Opdrachtgever:
Gemeente Zaanstad
Domein Dienstverlening & Bedrijfsvoering
Afdeling Inkoop & Subsidies
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 04-11-2022
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.	Algemeen	4
2.	Aard van de opdracht.....	4
2.1	Afdeling Burgerzaken.....	4
2.2	Afdeling Bestuur- en Managementondersteuning	5
2.3	Afdeling Callcenter.....	6
2.4	Afdeling IBT & Servicedesk	7
3.	Eisen	7

1. Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding 'Flexibele personeelsdiensten'.

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.

2. Aard van de opdracht

Gemeente Zaanstad zet gemeentebreed uitzendkrachten in. Binnen de opdracht ligt de focus op de volgende afdelingen:

- Afdeling Burgerzaken;
- Afdeling Bestuur- en Managementondersteuning;
- Afdeling Callcenter;
- Afdeling IBT (incl. de Servicedesk)

Per afdeling wordt een beschrijving gegeven van de afdeling en de functie.

2.1 Afdeling Burgerzaken

Het Klantcontactcentrum is binnen Zaanstad dé ingang voor alle burgers, bedrijven en instellingen die contact zoeken met de gemeente. Of het nu om een paspoort of een vergunning gaat, of om een telefonische vraag of een e-mail. Je werkt in de levendige ontvangsthal van ons mooie, moderne stadhuis in een leuk team, waar onderling prettig wordt samengewerkt. Werken op de afdeling Burgerzaken is dynamisch, wij zijn bezig met een breed scala aan onderwerpen en er zijn regelmatig wijzigingen in de wet- en regelgeving. Het doel van de afdeling is om de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de vraag.

Daaronder verstaan we onder andere:

- Kwaliteit: Vragen deskundig afhandelen, dienstverlening van goede kwaliteit
- Service: Een hoog serviceniveau, een toegankelijke gemeente zijn
- Snelheid: Vragen worden zo spoedig mogelijk afgehandeld en de klant heeft goed inzicht in de behandeltermijn

De afdeling Burgerzaken levert mensen voor vier verschillende teams: Team Receptie, Team Dienstverlening (DVL), Team Adreskwaliteit (TAK) en Team GBS & kwaliteit. Deze teams hebben op zichzelf een aantal kernwaarden.

Team Receptie

Als medewerker bij de receptie bent je het eerste aanspreekpunt voor het Stadhuis. Deze medewerkers informeren van burgers m.b.t. producten, regelingen, procedures etc. Ook maken zij afspraken voor burgers en geven zij de juiste formulieren met betrekking tot Burgerzaken en AdresKwaliteit mee. Het dagelijks aannemen en tekenen voor staatsdocumenten evenals het maken en afgeven van ontvangstbevestigingen (bijvoorbeeld stukken van deurwaarder/incassobureaus) horen ook tot de taken. Medewerkers van Team Receptie zijn bode voor huwelijken, dat houdt o.a. de bediening van apparatuur in de trouwzaal in (muziek, filmopnames) en het geven van rondleidingen/bezichtigingen in de trouwzaal. Daarnaast onderhouden de medewerkers de website "gevonden en verloren voorwerpen", verwerken zij meldingen gevonden/verloren voorwerpen op de website en maken contact tussen vinder en verliezer, met oog voor de termijnbewaking daarvan. Tot slot behoort het aanmelden en uitgeven van bezoekerstickets voor diverse stakeholders zoals het UWV, interne bezoekers, etc. tot de functie. De kernwaarden van Team Receptie zijn: klantgerichtheid, samenwerking, flexibiliteit en stressbestendigheid.

Team Dienstverlening (DVL)

Voor deze functie is klantvriendelijkheid een absolute must. Medewerkers zijn dienstverlenend, ook onder tijdsdruk. Verder kunnen zij helder en duidelijk communiceren, vinden ze het prettig om actief mee te denken en naar oplossingen te zoeken. Daarbij staat kwaliteit hoog in het vaandel. Ook houden medewerkers van Team Dienstverlening zich bezig met het verzorgen van uittreksels Basisregistratie Personen (BRP), afschriften akten Burgerlijke stand (BS) en het behandelen van aanvragen/verlengingen voor reisdocumenten en rijbewijzen. Ook het uitreiken van reisdocumenten en rijbewijzen en het behandelen van aanvragen voor VOG, Garantstellingen en Attestatie de vita behoren tot deze functie. Kernwaarden zijn samenwerken, klantgerichtheid, flexibiliteit en stressbestendigheid.

Team Adreskwaliteit (TAK)

Medewerkers Adreskwaliteit verrichten administratief onderzoek naar inschrijvingen van inwoners. Zij fungeren als vraagbaak en aanspreekpunt voor directe collega's en externe partijen over inhoudelijke dossiers. Ook herkennen zij fraudesignalen en ontwikkelingen die daarop duiden en handelen proactief richting de specialist Adreskwaliteit. Tevens denken medewerkers actief mee en doen voorstellen t.a.v. de werkprocessen. Medewerkers houden zich bezig met het beoordelen en afwegen van informatie uit onderzoeken ten behoeve van besluitvorming, alsook het nemen en correct verwerken van besluiten t.a.v. een juiste en volledige BR. Andere taken zijn: Burgers aan de balie te woord staan over vragen lopende adresonderzoeken, het aanleveren van informatie aan de Toezichthouders BRP, het vertegenwoordigen van de gemeente bij bezwaarzaken en het verrichten van administratieve werkzaamheden. Kernwaarden zijn verantwoordelijkheid nemen, samenwerking/digitale werkomgeving, besluitvaardigheid en probleemoplossend vermogen

Team GBS & Kwaliteit

De Allround Medewerker van de afdeling Burgerzaken verzorgt de uitvoering van o.a. de wet op de Basisregistratie personen (BRP), wet Burgerlijke Stand (BS) en de Rijkswet op het Nederlanderschap. Het betreft dienstverlening aan de balie en in de backoffice. De uitvoerende taken betreffen de uitvoering van een groot aantal diensten, waaronder de eerste- en hervestiging in de BRP, het opmaken van geboorte-, huwelijks-, overlijdens- en echtscheidingsakten en het in behandeling nemen van aanvragen Nederlanderschap. Tot de taken behoren ook het uitvoeren van administratieve handelingen inzake een voorgenomen huwelijk en het voltrekken van kosteloze en gereduceerd tarief huwelijken. De kernwaarden van de medewerkers van Team GBS & Kwaliteit zijn: aanpassingsvermogen, verantwoordelijkheid nemen, probleemoplossend vermogen, plannen en organiseren

2.2 Afdeling Bestuur- en Managementondersteuning

De afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning (BMO) is onderdeel van de sector Middelen binnen het domein Dienstverlening en Bedrijfsvoering. BMO bestaat uit 4 onderdelen, namelijk team Kabinet, team Bestuurlijke Besluitvorming, team Management Secretariaat en team Bestuurssecretariaat. BMO heeft een specifieke en soms incidentele inhuurbehoefte aan secretaresses. De incidentele inhuurbehoefte ontstaat door o.a. ziekte, tijdelijke afwezigheid, vacatures, tijdelijke vraag om extra versterking en projectondersteuning. Ervaring van desbetreffende secretaresse is afgestemd op de specifieke plek waar de secretaresse ingezet wordt. De vraag kan variëren van de inzet van een young professional tot een ervaren (bestuurs)secretaresse of een secretaresse met ervaring in de projectondersteuning. Inzet kan per werkdag worden aangevraagd en afgebouwd.

Binnen BMO zullen Team Management Secretariaat en Team bestuurssecretariaat het meest gebruik maken van uitzendkrachten.

Team Management Secretariaat

Dit team bestaat uit 22 managementondersteuners. Deze managementondersteuners (secretarissen) zijn de 'spin in het web' van de afdelingen waar zij werkzaam zijn. Zij ondersteunen en ontzorgen de sector- en de afdelingshoofden van vrijwel alle afdelingen binnen de gemeentelijke organisatie. Er is een doorontwikkeling ingezet waarbij we steeds meer afscheid nemen van de 1 op 1 ondersteuning. Het team Management Secretariaat werkt als een pool, waarbij rouleren binnen de verschillende afdelingen tot de mogelijkheden behoort. Steeds vaker werken we met gezamenlijke mailboxen. Dit vraagt om goede onderlinge overdracht en heldere afspraken met collega's. Uiteraard beschikken de medewerkers binnen dit team over goede communicatieve eigenschappen, werken zij accuraat, beheersen zij de Nederlandse taal perfect in woord en geschrift, zijn zij uitermate digitaal vaardig en bekend met de systemen die binnen de gemeente worden gebruikt waardoor zij het management proactief kunnen ontzorgen bij de uitvoering van hun managementtaken. Verder zorgen de managementsecretarissen ervoor dat alle nieuwe collega's binnen de gemeente zich welkom voelen en inwerkperiode als een 'warm bad' ervaren. Daarnaast zijn ze continu op zoek naar verbetermogelijkheden van secretariële & facilitaire werkprocessen. Medewerkers zorgen onderling actief voor kennisdeling over werkprocessen en protocollen binnen de pool.

Team Bestuurssecretariaat

Dit team bestaat uit 7 bestuurssecretarissen, te weten 5 secretarissen voor de wethouders, een secretaris voor de gemeentesecretaris en een secretaris voor de burgemeester. De bestuurssecretarissen ondersteunen ieder een eigen bestuurder, maar vervangen elkaar waar nodig. Tot de hoofdtaken behoren:

- Agendabeheer van deze hoofden, inclusief de voorbereiding van de bijeenkomsten en de stukken.
- Het organiseren en plannen van bijeenkomsten;
- Vraagbaak voor de medewerkers uit de organisatie;
- Zorgen dat nieuwe collega's zich welkom voelen en coördineren dat zij goed worden ingewerkt.

Bestuurssecretarissen hebben goed inzicht in de verschillende afdelingen van de gehele ambtelijke organisatie, zodat zij waar nodig de relevante ambtenaren van specifieke werkteerrenen proactief kunnen betrekken bij bijv. overleggen. Pro activiteit, verantwoordelijkheid nemen en politieke sensitiviteit zijn de kernwoorden voor de bestuurssecretaris. We verwachten dat een bestuurssecretaris vooruit- en meedenkt met de bestuurder, initiatief neemt en de bestuurder adviseert op hierboven genoemde werkgebieden. Naast initiatief, flexibiliteit en accuraatheid is een goede onderlinge samenwerking van groot belang. Verder zijn zij goed op de hoogte van de rol van de bestuurders en weten zij welke rol de Raadsgriffie heeft. De bestuurssecretarissen staan stevig in hun schoenen en zijn zich bewust van het afbreukrisico/bestuurlijke gevoeligheden m.b.t. hun werkzaamheden. Daarnaast zijn zij altijd op zoek naar verbetermogelijkheden van secretariële & facilitaire werkprocessen en komen hiervoor met voorstellen. Medewerkers zorgen onderling actief voor kennisdeling over werkprocessen en protocollen binnen het team.

2.3 Afdeling Callcenter

Het Callcenter is een dynamische afdeling binnen de organisatie. Actuele kwesties spelen iedere dag een grote rol. Er is een doorontwikkeling ingezet, waarbij alle medewerkers worden getraind in het leren bedienen van alle kanalen en daarin flexibel kunnen schakelen. Daarnaast hebben de medewerkers Callcenter een belangrijke signaalfunctie: zij zijn de oren voor de organisatie, alle klachten/vragen vanuit de samenleving komen immers voor het grootste deel bij het Callcenter binnen.

Bij het Callcenter zijn alle belangrijke klantprocessen aangesloten en het functioneert als aanspreekpunt van de gemeente Zaanstad. Het Callcenter is “altijd” bereikbaar, ondersteunt de zelfservice van inwoners, geeft antwoorden, verstrekt informatie en verwijst, indien nodig, op correcte wijze naar externe partijen. Meer dan 70% van alle binnenkomende vragen/signalen/meldingen wordt eerstelijns afgehandeld in het Callcenter.

Medewerkers van het Callcenter beschikken over goede communicatieve vaardigheden zowel mondeling als via de digitale kanalen, zijn proactief, team-players, goed in multitasking en altijd op zoek naar verbetermogelijkheden. Alle medewerkers van het Callcenter werken conform een rooster. Dit rooster wordt gemaakt op basis van te verwachten klantstromen. Het Callcenter bestaat uit 30 medewerkers. De gemeente verwacht van alle uitzendkrachten dat ze inzetbaar zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 uur en 17:00 uur. De mate van inroostering kan wekelijks variëren. Hierdoor kan een optimale bezetting worden gewaarborgd.

Alle medewerkers hebben globaal inzicht in de volgende werkerterreinen: Burgerzaken, Belastingen, Werk en Inkomen, Vervoer, ‘Overig’. Ze kunnen zelfstandig het correcte antwoord opzoeken (via de kennisbank) en uitdragen. Een goede gespreksvaardigheid is een absolute voorwaarde alsmede het kunnen omgaan met verschillende computer systemen. De medewerkers zijn in staat om de klantvraag vast te stellen en op een vriendelijke wijze het antwoord terug te geven. Er wordt gewerkt met een klantcontactregistratie systeem, kennisbank, e-formulieren en enkele back office applicaties.

2.4 Afdeling IBT & Servicedesk

Het Servicedesk team van Gemeente Zaanstad bestaat uit een groep van 8 collega's die dagelijks de ondersteuning op ICT gebied verzorgen voor ruim 2000 collega's. Het motto is: Alle medewerkers van gemeente Zaanstad moeten hun informatie of producten over interne dienstverlening kunnen halen op één punt binnen de organisatie. Bij het kenniscentrum werken deskundige servicedesk medewerkers die meedenken met hun collega's, plezier hebben in hun werk, duidelijk communiceren en de Servicedesk van IBT zien als 'hun eigen toko'. De Servicedesk bestaat uit een vast team medewerkers wat goed op elkaar is ingespeeld. Men voelt zich vrij om feedback te ontvangen van teamleden en het zelf geven van feedback met als doel de onderlinge samenwerking beter te krijgen. Binnen het team is sprake van saamhorigheid en gezelligheid zonder het doel van het werk uit het oog te verliezen.

Servicedesks Medewerkers ICT zijn onmisbaar in de organisatie. Zij zijn het eerste aanspreekpunt van de eindgebruiker voor alle ICT gerelateerde vragen en problemen. Zij zijn verantwoordelijk voor een goede dienstverlening en daarmee dragen ze bij aan een optimaal gebruik van de ICT voorzieningen door de medewerkers van Gemeente Zaanstad. Medewerkers van de servicedesk dienen eindgebruikers professioneel te woord staan, zowel telefonisch als aan de balie. Zij zorgen voor een correcte en snelle afhandeling en registratie van standaard incidenten, vragen en verzoeken. Ook zijn ze in staat zelfstandig problemen op te lossen, waar nodig schakelen ze een specialist in en/of dragen de melding over. Het beheren en onderhouden van diverse ICT systemen (hardware) en applicaties is ook een onderdeel van het werk, evenals het uitleveren van mobiele apparatuur en ondersteuning bieden op audiovisuele apparatuur. ICT-ticketsysteem gebruiken.

3. Eisen

In dit hoofdstuk staat het Programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

Eisnummer	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening te verrichten als beschreven in de offerteleidraad en bijhorende bijlagen en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	Opdrachtnemer spant zich maximaal in op de aanvragen inhuur voor tijdelijk personeel te vervullen en anticipeert op de krapte in de huidige en toekomstige, dynamische, arbeidsmarkt. Dit om het totale vervullingspercentage de 100% te laten naderen.
3.	Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk en spant zich maximaal in om kwalitatief goede uitzendkrachten in te zetten bij opdrachtgever. Opdrachtnemer borgt kennis en ontwikkeling.
4.	Opdrachtnemer biedt een goede en continue dienstverlening als samenwerkingspartner voor de opdrachtgever én als goed werkgever naar de uitzendkracht.
5.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor de opdrachtgever om de raamovereenkomst te beëindigen.
6.	Opdrachtnemer die met het uitvoeren van de overeenkomst is (of zal) worden belast, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift in goed te beheersen.
7.	Ongevraagde acquisitie is niet toegestaan. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven binnen de organisatie van de opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door opdrachtgever binnen de context van de overeengekomen overeenkomst aan de opdrachtnemer worden verstrekt.
8.	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.
9.	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. 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.
10.	Beëindiging van deze Raamovereenkomst, om welke reden dan ook, laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere Opdracht(en) onverlet. De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Opdrachten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.
	Commerciële eisen: Prijsstelling, facturering en betaling
11.	De arbeidsvoorwaarden voor flexibele arbeidskrachten die ingeleend worden door opdrachtgever op basis van uitzenden zijn conform de CAO voor uitzendkrachten. Binnen deze CAO kiest de opdrachtgever ervoor om de CAO Gemeenten van toepassing te laten zijn. Opdrachtgever neemt verantwoordelijkheid voor het delen van de CAO Gemeenten en bijhorende wijzigingen met opdrachtnemer.
12.	De beloning van de uitzendkracht geschiedt conform de reglementen uit de CAO voor Uitzendkrachten en conform de CAO Gemeenten.
13.	De ambtelijke functieschalen zijn gebaseerd op volledige functieervulling. De gemeente heeft een maximale werkweek van 36 uur. Uitzendkrachten worden door de opdrachtnemer ingeschaald, op basis van de CAO Gemeenten in de betreffende functieschaal, waarbij de trede afhankelijk is van de kennis en ervaring van de uitzendkracht. Inschaling in een aanloopschaal behoort tot de mogelijkheden. De vaste verhogingsdatum (periodieke trede verhoging) vindt plaats op 1 januari van ieder jaar.
14.	De functieschaal en het aantal uur per week wordt vermeld in iedere nadere opdracht.
15.	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.
16.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (CAO voor Uitzendkrachten als CAO Gemeenten). Opdrachtgever wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd en ondersteund in de verwerking hiervan door duidelijke en eenduidige informatie.
17.	Verhogingen binnen de CAO Gemeenten worden toegepast voor de uitzendkracht. Opdrachtnemer verrekend de CAO verhoging in het bruto uurloon van de uitzendkracht.
18.	De opdrachtnemer is akkoord met de maximale omrekenfactoren van opdrachtgever, deze hanteert de volgende omrekenfactoren: • Omrekenfactor tot en met 936 gewerkte uren = maximaal 2,75 • Omrekenfactor na 936 gewerkte uren = maximaal 1,9
19.	De omrekenfactoren zijn vast voor de duur van de overeenkomst, uitgezonderd de wijziging van de omrekenfactor op grond van wettelijke wijzigingen (kostprijswijziging), de CAO Uitzendkrachten of wijziging van werkgeverslasten (alleen verhoging van werkgeverscomponenten bovenop het bruto uurloon).
20.	Wijzigingen in de omrekenfactor kunnen alleen plaatsvinden na overeenstemming met- én uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

21.	De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren en het uurloon zoals in de nadere opdracht genoemd.
22.	De omrekenfactor is inclusief kosten vanwege vigerende wet- en regelgeving zoals de WAB, WAADI, de AVG, etc. Deze opsomming is niet limitatief en sluit andere wetgeving niet uit.
23.	De omrekenfactoren die opgeven zijn, zijn inclusief alle kosten die nodig zijn voor de levering van uitzendkrachten, dat wil zeggen inclusief: administratie-, kantoor-, transitie-, opleidingskosten en overige kosten, eindejaarsuitkering (6,25%), verzuimbegeleiding en bevatten geen vergoedingen zoals reiskosten en thuiswerkvergoeding. 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.
24.	Alle werkgeversverplichtingen en werkgeverslasten tegenover de uitzendkracht zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
25.	Ziekte- en vakantiedagen van de uitzendkracht wordt door opdrachtgever niet aan opdrachtnemer vergoed.
26.	Opdrachtgever is niet verplicht tot het te werk stellen van een re-integrerende uitzendkracht die werkzaam was bij de opdrachtgever.
27.	Leegloop- en garantie uren zijn niet voor rekening van de opdrachtgever.
28.	De opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen in een pdf-format. Voor meer informatie: zie de algemene inkoopvoorwaarden van Zaanstad over de facturatie.
29.	Op elke digitale factuur wordt onze referentie vermeldt (d.w.z. het inkoopordernummer), de afdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.
30.	Het inkoopordernummer wordt voorafgaand aan de opdracht door opdrachtgever verstrekt aan opdrachtnemer.
31.	Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) vierwekelijks of maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de Opdrachtgever, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Opdrachtgever gestelde eisen naar Crediteuren@zaanstad.nl .
Commerciële eisen: onderbreking van werkzaamheden	
32.	Indien een uitzendkracht zijn of haar werkzaamheden bij opdrachtgever onderbreekt voor een periode korter dan 13 weken zal dit geen effect hebben op de 936 uren telling. Bij een onderbreking van 13 weken of langer begint de 936 uren telling opnieuw.
Commerciële eisen: aangaan dienstverband	
33.	De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de uitzendkracht een dienstverband aan te gaan, dit is uitdrukkelijk geen doelstelling van de raamovereenkomst. Voor het aangaan van een rechtstreeks dienstverband met de uitzendkracht 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.
34.	De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de uitzendkracht een dienstverband aan te gaan, dit is uitdrukkelijk geen doelstelling van de

	raamovereenkomst. De kosten die hiervoor in rekening gebracht worden op verzoek verstrekt door opdrachtnemer, indien de termijn van terbeschikkingstelling hieraan voorafgaand nog geen 936 gewerkte uren heeft geduurd (voor parttimers geldt dit naar rato). De opdrachtnemer rapporteert de gewerkte uren per uitzendkracht.
	Commerciële eisen: vergoedingen
35.	Voor de Verklaring Omtrent Gedrag ontvangt de uitzendkracht een volledige vergoeding. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de uitzendkracht).
36.	Voor woon-werk verkeer ontvangt de uitzendkracht een reiskostenvergoeding, voor iedere kilometer krijgt deze een € 0,10 netto vergoeding enkele reis per kilometer (met een minimum van 10 en een maximum van 40 km) voor 2de klas openbaar vervoer.
37.	Voor zakelijke kilometers (werk-werk verkeer 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. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de uitzendkracht). Enkel na toestemming van de opdrachtgever mogen zakelijke kilometers worden gefactureerd á 0,19 p/km excl. btw.
38.	Wanneer de uitzendkracht thuiswerkt (in overleg én na goedkeuring van opdrachtgever) heeft deze recht op een thuiswerkvergoeding van € 2,- netto per dag. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de uitzendkracht).
	Commerciële eisen: kwaliteit van dienstverlening
39.	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
	Commerciële eisen: opzegtermijnen & proeftijd
40.	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/ of disfunctioneren en/ of verwijtbaar handelen of nalaten: per direct
41.	Voor iedere uitzending geldt een proeftijd van 24 gewerkte uren. 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. Opdrachtnemer factureert de gewerkte uren alleen voor verloning van de uitzendkracht.
	Wetgeving

42.	Opdrachtnemer handelt conform vigerende wet- en regelgeving.
43.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 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 AVG worden opgeslagen en bewaard.
44.	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: • Een door de uitzendkracht getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding indien van toepassing voor de functie; • Verklaring omtrent Gedrag; • Kopieën van relevante diploma's en certificaten; • Kopie paspoort/ ID
45.	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 uitzendkracht tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag (ter controle door opdrachtgever) naast een paspoort/ ID kaart een eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
46.	Opdrachtnemer overlegt aan de opdrachtgever voorafgaand aan de daadwerkelijke inzet van een uitzendkracht een relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van de betreffende uitzendkracht, gespecificeerd op de nadere opdracht. Nader overeengekomen kan worden dat de uitzendkracht kan aanvangen met de werkzaamheden als opdrachtnemer heeft aangetoond een VOG te hebben aangevraagd. Indien de aangevraagde VOG niet binnen vier (4) weken na start werkzaamheden kan worden overgelegd, kan in dat geval de nadere opdracht per direct en zonder enige vergoeding van kosten aan opdrachtnemer worden ontbonden als de opdrachtgever van mening is dat een voortzetting van de werkzaamheden voor haar bedrijfsvoering onverantwoord is. De opdrachtgever zal dit gemotiveerd kenbaar maken aan de opdrachtnemer.
47.	Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever in uitzonderlijke gevallen, zoals een ernstig incident, de VOG van de betreffende uitzendkracht te overhandigen.
48.	Op elke nadere opdracht is de "Gedragscode Gemeente Zaanstad" van toepassing. Deze is als bijlage toegevoegd. De in te zetten uitzendkrachten dienen de Gedragscode Gemeente Zaanstad tot zich te nemen door deze zorgvuldig door te lezen en te doorleven.
49.	Opdrachtgever kan eventueel, op eigen kosten, een extra toetsing uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen. De in te zetten uitzendkrachten dienen op verzoek van de opdrachtgever een integriteitsverklaring te ondertekenen.
50.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

51.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
52.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
53.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
Totstandkoming nadere opdracht	
54.	De nadere opdracht vindt door de opdrachtgever digitaal plaats op basis van Connexys (het vacature publicatiesysteem van opdrachtgever). Op verzoek van opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever nadere informatie over functie-informatie, -eisen en/of -wensen. Opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever proactief over de te hanteren eisen en wensen indien hij meent dat dit in het belang van een goed resultaat is.
55.	In het geval van een reguliere aanvraag is opdrachtnemer verplicht binnen vijf (5) werkdagen minimaal één (1) en maximaal twee (2) geschikte uitzendkrachten aan te bieden, tenzij nadrukkelijk anders bepaald bij de aanvraag. Een uitzendkracht is geschikt als deze voldoet aan de bij de aanvraag aangegeven eisen in termen van kennis, ervaring, beschikbaarheid, etc. Indien de opdrachtgever dit passend acht kan een langere indieningstermijn worden bepaald in de aanvraag.
56.	Er geldt binnen de raamovereenkomst een aanbiedingsplicht voor de opdrachtnemer. Dit houdt in dat in reactie op de nadere opdrachten van de opdrachtgever door opdrachtnemer tijdig een nader voorstel ingediend wordt met tenminste één (1) uitzendkracht die voldoet aan de in de nadere opdracht gestelde eisen, tenzij sprake is van een spoedaanvraag. Indien een opdrachtnemer meer dan drie keer niet aan deze aanbiedingsplicht heeft voldaan, kan de raamovereenkomst met deze opdrachtnemer door de opdrachtgever per direct worden opgezegd.
57.	Indien de aanvraag een naar het oordeel van de opdrachtgever een spoedeisend karakter (binnen 24 tot 48 uur) heeft kan de opdrachtgever een kortere termijn hanteren; in dat geval spant opdrachtnemer zich in tijdig minimaal één (1) geschikte uitzendkracht aan te bieden. Het niet-tijdig kunnen aanbieden van een geschikte uitzendkracht in het geval van een spoedaanvraag telt niet als het niet tijdig hebben aangeboden van een geschikte uitzendkracht, maar als opdrachtnemers niet tijdig een geschikte uitzendkracht kunnen aanbieden kan de opdrachtgever wel de behoefte hebben om buiten de raamovereenkomst verwerven als hiermee tegemoet gekomen kan worden aan het spoedeisende karakter.
58.	De opdrachtnemer dient beschikbare en kwalitatieve uitzendkrachten aan te bieden. Uitzendkrachten zijn "goed gekwalificeerd" wanneer zij in ieder geval aan de minimale functie-eisen voldoet. Met "beschikbaar zijn" bedoelt de opdrachtgever dat de aangeboden uitzendkracht op het door de opdrachtgever gewenste moment, voor de gewenste periode en uren ingehuurd kan worden.

59.	De aangeleverde uitzendkrachten dienen door de opdrachtnemer op basis van persoonlijk contact gescreend te zijn ("face to face", in uitzonderlijke situaties digitaal) op geschiktheid. De opdrachtnemer spant zich ten uiterste in dat de aangeboden uitzendkracht minimaal vijf (5) werkdagen beschikbaar is voor een selectiegesprek na inhoudelijk akkoord op de CV door de opdrachtgever.
60.	Nadere opdrachten voor uitzendkrachten worden in een minicompetitie gegund. Gunningscriteria daarbij zijn: • De mate waarin de competenties en ervaring van de door opdrachtnemer aangeboden uitzendkracht(en) aansluit bij het door opdrachtgever uitgevraagde functie- en competentieprofiel. Dit zal worden beoordeeld aan de hand van het CV, de motivatiebrief en mogelijk door een interview; • De beschikbaarheid van de uitzendkracht. • Het uurtarief: het aangeboden uurtarief in Euro's excl. BTW. Dit is gebaseerd op de inschaling conform de gemeentelijke salaristabel en toegekende periodiek door opdrachtnemer X de afgesproken omrekenfactor.
61.	Indien opdrachtnemers meerdere geschikte uitzendkrachten aanleveren, weegt de opdrachtgever de keuze voor de uitzendkracht af op bovengenoemde aspecten. Voorafgaand aan die keuze kan opdrachtgever een of meerdere oriënterende gesprekken met de uitzendkrachten eisen.
62.	De opdrachtnemer ontvangt terugkoppeling op de aangeboden Cv's alsmede de beweegredenen van de gemaakte keuzes.
63.	De opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever informatie aan ten behoeve van de instroom.
64.	De opdrachtgever legt de nadere overeenkomst en eventuele verlengingen vast in een nadere overeenkomst (de opdrachtbevestiging). Elke nadere overeenkomst wordt vanuit de personeelsadministratie van opdrachtgever digitaal ter ondertekening retour verzonden naar opdrachtnemer. De inhoud van de opdrachtbevestiging wordt door de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
65.	Opdrachtgever behandelt de uitzendkracht op dezelfde zorgvuldige wijze als de eigen werknemer en treft dezelfde passende maatregelen ten aanzien van wettelijke voorschriften ten aanzien van veiligheid, gezondheid en welzijn. Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden de uitzendkracht bij risicovolle functies voldoende te informeren omtrent de vereiste (beroeps) kwalificaties en mogelijk aanwezige veiligheids- en gezondheidsrisico's, en hoe daarmee om te gaan.
66.	Opdrachtnemer garandeert dat er bij inzet van een uitzendkracht op geen enkele wijze sprake zal zijn van een daadwerkelijk of potentieel belangenconflict bij de uitvoering van opdrachten. Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht ten aanzien van mogelijke belangenverstrengeling. Voor de nadere opdrachten geldt dat er geen belangenconflict mag ontstaan. Indien naar het oordeel van de opdrachtgever in bijzondere gevallen een belangenconflict ontstaat, kunnen opdrachtnemers voor de daarmee samenhangende opdrachten worden uitgesloten. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemers een proactieve houding teneinde belangenconflicten tijdig aan de opdrachtgever kenbaar te maken en te voorkomen.

67.	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een opdrachtnemer niet uit te nodigen voor een aanvraag indien de opdrachtnemer meerdere malen geen kwalitatieve uitzendkrachten aanbiedt.
68.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de uitzendkracht 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 (5) werkdagen na aanvang van werkzaamheden op te zeggen. In een dergelijk geval zal opdrachtgever over de eerste drie (3) werkdagen alleen een vergoeding voor verloning verschuldigd zijn.
69.	De opdrachtgever wordt tijdig en ongevraagd geïnformeerd en eventueel geadviseerd over het verstrijken van termijnen of wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de overeenkomst en/ of de rechtspositie van de ingehuurde uitzendkrachten.
Eisen communicatie	
70.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
71.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
72.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen op operationeel en tactisch niveau.
Dienstverlening Kritische prestatie-indicatoren/ Rapportage	
73.	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.

74.	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.
75.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.
76.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet kwantitatief leveren van kwalitatieve uitzendkrachten.
77.	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; • Financiële informatie: aantal uren, spend, inhuurperiode van de uitzendkracht.
78.	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.
79.	Op verzoek levert de opdrachtnemer kosteloos andere managementinformatie. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg worden aangepast, zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever extra kosten in rekening brengt.
80.	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.
81.	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.
82.	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, het gebruik van de systemen, voortgang en eventuele knelpunten en klachtenafhandeling. De opdrachtnemer verstrekt binnen één (1) week, van het maandelijks overleg, een verslag aan de Inhuurdesk. 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.
83.	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Leveringsverplichting en kwaliteitsgarantie	
84.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau, toegespitst op de gemeentelijke arbeidsmarkt, en zo nodig zal zorgdragen voor adequate bijscholing.
85.	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.
86.	In geval van ziekte of ontslag of andere langdurige niet- inzetbaarheid van een uitzendkracht krijgt betreffende opdrachtnemer maximaal drie (3) werkdagen de tijd voor een 1 op 1 vervanging door een minimaal gelijkwaardige uitzendkracht. Vóór aanvang van de vervanging, wordt de vervangende uitzendkracht ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgesteld. Mocht opdrachtnemer binnen deze drie (3) werkdagen geen goedgekeurde vervangende uitzendkracht kunnen leveren, dan wordt vervanging middels een nadere opdracht in minicompetitie uitgezet bij opdrachtnemers.
87.	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 ontzeggen 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.
Migratie en implementatie	
88.	De (nieuwe) opdrachtnemer garandeert een soepele overgang en een goede start van de nieuwe raamovereenkomst.
89.	De (nieuwe) opdrachtnemer heeft een leidende rol in de implementatie en migratie en zet hiervoor gekwalificeerde resources en middelen in.
90.	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.
91.	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.



gemeente Zaanstad

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

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