

Programma van eisen

Inhuur Primair Proces



Opmerkingen vooraf

Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van eisen. Dit Programma van eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Raamovereenkomst. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels het ondertekenen van de UEA verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Algemeen en juridisch

1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst. Het CIZ behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
3.	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 van toepassing op de raamovereenkomst. Inschrijver vrijwaart het CIZ tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of het UWV in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor het CIZ.
4.	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het Programma van Eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
5.	Onenigheid over de uitvoering van de opdracht wordt door het CIZ aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
6.	Opdrachtnemer brengt het CIZ, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
7.	Opdrachtnemer vrijwaart het CIZ tegen inlenersaansprakelijkheid voor de loonheffingen en omzetbelasting die opdrachtnemer, of door deze ingeschakelde derden in verband met het uitvoeren van de opdracht verschuldigd zijn of worden. Hiertoe treft opdrachtnemer de volgende maatregelen: • Indien opdrachtnemer een beursgenoteerde onderneming betreft en beschikt over een verklaring van de Belastingdienst: Opdrachtnemer overlegt de betreffende verklaring van de belastingdienst voor aanvang van de uitvoering van de opdracht aan het CIZ. • Indien opdrachtnemer geen beursgenoteerde onderneming betreft, of een beursgenoteerde onderneming betreft die niet beschikt over een verklaring van de belastingdienst voldoet opdrachtnemer aan de volgende voorwaarden:

	• Opdrachtnemer is SNA geregistreerd (geschiktheidseis in de aanbestedingsleidraad). • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het BSN van de inhuurkracht bij CIZ bekend is. • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het CIZ de identiteit van de inhuurkracht volgens een betrouwbare procedure kan aantonen. • Opdrachtnemer houdt een correcte manurenadministratie bij. • CIZ betaalt 25% van het factuurbedrag op een g-rekening van opdrachtnemer.
8.	Door het indienen van een inschrijving maken de door opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
9.	Indien er sprake is van tegenstrijdigheden tussen het programma van eisen en de daarbij behorende bijlagen dan prevaleert het programma van eisen.

Commercieel

10.	De bij inschrijving berekende loonsomfactor wordt berekend over het bruto uurloon en leidt tot een tarief per uur exclusief btw. Samen met de bureaumarge per uur, exclusief btw, vormt dit de inschrijfprijs. Hieruit worden alle kosten, waaronder maar niet uitsluitend, loonkosten, kosten voor werving&selectie, opleidingskosten, reistijd, bureaukosten en administratieve kosten, betaald. Kosten die één op één aan het CIZ doorbelast worden, zijn: De volgende componenten uit de inlenersbeloning, op basis van de ABU-cao voor uitzendkrachten, 2021-2023: • Reiskosten van de inhuurkrachten. • Thuiswerkkosten per gewerkte thuiswerkdag van de inhuurkrachten. Overige kosten: • Kosten voor aanvraag VOG van inhuurkrachten. • Btw.
11.	Het voorzien in een thuiswerkplek die aan alle arbo-voorschriften voldoet, is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Een thuiswerkplekvergoeding maakt derhalve geen onderdeel uit van de inlenersbeloning.
12.	Inschrijver offreert een loonsomfactor en bureaumarge op het daarvoor gegeven offerteblad door het CIZ (bijlage 2)
13.	De geoffreerde bureaumarge in het prijzenblad mag voor het eerst vanaf 1 januari 2024, eenmaal per jaar worden geïndexeerd.
14.	Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek uiterlijk zes (6) weken voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij Opdrachtgever. Het indexeringsverzoek bestaat uit een voorstel van de huidige en de nieuwe Omrekenfactor op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. Het indexeringsverzoek dient gebaseerd te zijn op de CBS dienstenprijsindex (DPI, categorie 78 Arbeidsbemiddeling), reeks 2015=100, van kwartaal drie van het voorgaande jaar van het indexeringsvoorstel ten opzichte van kwartaal drie van het jaar daarvoor, volgens de rekenmethode: $(\text{indexcijfer nieuw [kwartaal]}) - \text{indexcijfer oud [kwartaal]} / \text{indexcijfer oud [kwartaal]} \times 100\%$ De nieuwe Opslagen mogen pas geëffectueerd worden nadat Opdrachtgever schriftelijk goedkeuring heeft gegeven. Indexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. Na de goedkeuring van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een actuele lijst met de geldende Opslagen. Als

	Opdrachtnemer niet op tijd zijn verzoek om indexering indient of het verzoek is niet compleet dan vervalt het recht om indexatie toe te passen.
15.	Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Wordt in een jaar afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
16.	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde te melden en tarieven dienen in een dergelijk geval jaarlijks verplicht te worden herzien.
17.	Voor jaarlijkse wijzigingen in de loonsomfactor dient opdrachtnemer uiterlijk op 20 december de nieuwe loonsomfactor voor het volgende jaar bekend te maken. Dit dient onderbouwd te geschieden, met een schriftelijke uitleg en waar relevant aangetoond met de juiste beschikkingen.

Aanvullende opdrachten

18.	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van het CIZ ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
19.	Onder aanvullende opdrachten worden diensten verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
20.	Aanvullende opdrachten zullen nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
21.	Opdrachtnemer brengt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan het CIZ waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst, de randvoorwaarden en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).
22.	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte m.b.t. aanvullende opdrachten.

Facturatie

23.	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de dienstverlening en na goedkeuring van de uren in het urenregistratiesysteem van het Opdrachtgever een verzamelfactuur per inkoopordernummer.
24.	De facturatie geschiedt conform Bijlage: 'Spelregels Zakendoen met CIZ'.
25.	Alle uren van inhuurkrachten (en eventuele daarbij behorende toeslagen) dienen in 95% van het totaal aantal uren binnen twee maanden gefactureerd te worden. Uren van inhuurkrachten (en eventuele daarbij behorende toeslagen) die meer dan twee maanden voor de facturatedatum zijn gemaakt en de bandbreedte van 5% van het totaal aantal uren in deze twee maanden overschrijden kunnen niet meer gefactureerd worden tenzij de reden hiervan te wijten is aan opdrachtgever.
26.	Aanvullend op de factuureisen vanuit Bijlage: 'Spelregels Zakendoen met CIZ' dienen de facturen aangevuld te worden met de volgende gegevens: • Naam inhuurkracht • Inhuur ◦ Urenspecificatie ◦ Uurtarief ◦ Totaal kosten incl. btw • Reiskosten woon-werkverkeer ◦ Aantal dagen ◦ Totaal kosten incl. btw • Reiskosten dienstreizen ◦ Aantal km ◦ Totaal kosten incl. btw • Thuiswerkvergoeding De definitieve inhoud en opmaak van de facturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen het CIZ en opdrachtnemer vastgesteld.

Communicatie

27.	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en het CIZ vindt plaats in de Nederlandse taal.
28.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met het CIZ de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
29.	Het CIZ krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tussen 8.30 en 17.30 telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
30.	Het CIZ krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan drie werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
31.	Het CIZ krijgt minimaal twee vaste operationeel contactpersoon (intercedenten) bij opdrachtnemer toegewezen, verdeeld over het land in Noord en Zuid, of in West en Oost. Alle operationele vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de aanvragen en de inhuurkrachten die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht in de betreffende regio. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien beide contactpersonen langer dan twee werkdagen afwezig zijn, wordt het CIZ hiervan op de hoogte gebracht.
32.	De vaste operationele contactpersoon (intercedent) mag naar aanleiding van een nieuwe aanvraag en met betrekking tot geplaatste inhuurkrachten direct contact opnemen met de aanvrager en de betreffende leidinggevende van het CIZ.
33.	Opdrachtnemer beschikt over een bemand calamiteiten telefoonnummer (geen voicemail) waar alle meldingen met betrekking tot ziekte, afwezigheid en andere acute issues met betrekking tot geplaatste inhuurkrachten op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur gemeld worden.
34.	Alle communicatie met het CIZ, anders dan de communicatie over het aanvragen, aanbieden van kandidaten en de verdere communicatie over ingehuurd medewerkers, verloopt via de accountmanager van de Opdrachtnemer naar de contractmanager van het CIZ.

Personeel

35.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers, niet zijnde inhuurkrachten, om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
36.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers, niet zijnde inhuurkrachten, wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
37.	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers en inhuurkrachten die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling van haar medewerkers en inhuurkrachten en de betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.

38.	Opdrachtnemer is in het kader van de werving en selectie verantwoordelijk voor het verifiëren van de identiteit van de inhuurkracht en indien vereist ook de verblijfs-/tewerkstellingsvergunning. Boetes van de IND als gevolg van aan inschrijver toerekenbare tekortkomingen m.b.t. deze verplichting zijn derhalve volledig voor rekening van opdrachtnemer.
39.	Indien het CIZ niet tevreden is over de inzet van een medewerker, niet zijnde inhuurkrachten, van opdrachtnemer kan het CIZ-verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Het CIZ zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en Opdrachtnemer zal voor vervanging zorgen wanneer medewerker gemaakte afspraken uit het PVE of gemaakte werkafspraken niet nakomt.
40.	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van het CIZ komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich legitimeren.
41.	Elk bezoek van een medewerker, niet zijnde inhuurkrachten, van opdrachtnemer aan een locatie van het CIZ wordt vooraf gecommuniceerd met de contactpersoon van het CIZ.
42.	Alle inhuurkrachten van en namens opdrachtnemer die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen zich aan de gedragscode CIZ te houden (Bijlage 9: Gedragscode CIZ) en deze voor akkoord getekend aan het CIZ te overleggen.

Overleg en rapportages

43.	- Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een strategisch overleg plaats tussen het CIZ (contracteigenaar en contractmanager) een inkoper van het CIZ en opdrachtnemer (accountmanager en zijn/haar lijnmanager). - Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) eens per kwartaal een tactisch overleg plaats tussen het CIZ (contractmanager) en de opdrachtnemer (accountmanager). - Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er iedere maand operationeel overleg plaats tussen de contractmanager en een HR-businesspartner van het CIZ en de intercedenten van opdrachtnemer.
44.	Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Ontwikkelingen in de markt - Ontwikkelingen binnen het CIZ en organisatie opdrachtnemer - Uitkomsten managementinformatie
45.	Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Uitkomsten managementinformatie - Samenwerking en klanttevredenheid
46.	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; - Openstaande aanvragen; - Verwachte aanvragen; - Functioneren van c.q. issues m.b.t. geplaatste inhuurkrachten.
47.	De datum en het tijdstip van deze overleggen wordt op initiatief van opdrachtnemer in overleg met het CIZ bepaald.
48.	Op basis van de uitkomsten van het tactisch overleg stelt opdrachtnemer binnen een per casus overeengekomen periode voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of het CIZ dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op.
49.	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen, als digitaal en door opdrachtnemer beveiligd bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie) per e-mail aan het CIZ verstrekt. CIZ moet hierop goedkeuring op de inhoud geven.
50.	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst minimaal eenmaal per kwartaal de volgende tactisch managementinformatie, (getotaliseerd per kwartaal, per jaar én gedurende de looptijd van de raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:

	Algemeen • Overall overzicht klachten (gesorteerd naar aantal en soort) • Uitgevoerde verbeteracties en resultaat • Overzicht geplande verbeteracties • Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht en/of in de operationele managementinformatie • Toelichting op afwijkingen Bestanden worden verstuurd middels beveiligd mailen.
51.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een online applicatie van waaruit de managementinformatie te allen tijde door het CIZ kan worden gedownload. Deze rapportage kan gedownload worden in een bewerkbaar bestandsformaat, waarbij een selectie op maanden, kwartalen en jaren, gemaakt kan worden. De volgende onderwerpen komen minimaal aan bod; • Overzicht inhuurkrachten voorzien van startdatum, einddatum en ingezette uren per week • Inschaling en schaal en trede • Tarief inclusief loonsomfactor • Hoogte bedrag 13^e maand naar rato • Aantal contracten per inhuurkracht • Overzicht gefactureerde uren • Overzicht gewerkte en gefactureerde uren per inhuurkracht • Projectwaarde vs gefactureerd bedrag • Ziekteverzuim (aantal, duur en percentage) • Percentage aanvragen welke voldoen aan de responstijd (totaal en per functie) • Gemiddelde responstijd (totaal en per functie) • Percentage aanvragen waarbij sprake is van een match (totaal en per functie) • Gemiddelde matchingstijd, ofwel de gemiddelde periode die gedaan is over het tot stand brengen van een match (totaal en per functie).

Aanvraag inhuurkracht

52.	Aanvragen kunnen per e-mail en telefonisch of via de inhuurportal van opdrachtnemer (indien aangeboden) worden geplaatst bij opdrachtnemer. In het geval van een telefonische aanvraag dient opdrachtnemer de aanvraag binnen één werkdag per email te bevestigen aan de aanvrager. Een aanvraag wordt als geplaatst beschouwd op het volgende moment: Aanvraag per email De verzenddatum en -tijd van de email met daarin de complete aanvraag, tenzij deze buiten kantooruren vallen, in dat geval geldt het eerstvolgende tijdstip dat valt binnen kantooruren als plaatsingsdatum – en tijd. Indien het geen complete aanvraag betreft dient opdrachtnemer binnen zestien kantooruren telefonisch contact op te nemen met de aanvrager om alle benodigde gegevens te verkrijgen. De aanvraag wordt in dat geval beschouwd als telefonische aanvraag. Telefonische aanvraag De verzenddatum en -tijd van de bevestigingsemail van opdrachtnemer. Deze bevestigingsmail dient een overzicht van de complete aanvraag te bevatten.
53.	Een aanvraag wordt als geplaatst beschouwd op de datum en tijd van de registratie

	van de complete aanvraag, tenzij deze buiten kantooruren vallen, in dat geval geldt het eerstvolgende tijdstip dat valt binnen kantooruren als plaatsingsdatum en -tijd. Indien er een incomplete aanvraag is geplaatst dient opdrachtnemer binnen zestien kantooruren telefonisch contact op te nemen met de aanvrager om alle benodigde gegevens te verkrijgen, waarna er sprake is van de registratie van een complete aanvraag.
54.	De aanvrager dient bij het plaatsen van een aanvraag tenminste de volgende informatie te verstrekken: • Functie • Indien geen functieprofiel beschikbaar/ een deel van de functie van toepassing is: afgebakende taken omschrijven • Van toepassing zijnde functie- en salarisschaal en maximum trede binnen salarisschaal waarop kandidaten aangeboden moeten worden. • Aanvullende details die nodig zijn voor het invullen van de vacature • Gewenste plaatsingsdatum • Verwachte omvang plaatsing (uren per week) • Verwachte duur plaatsing • Gegevens aanvrager • Screeningsprofiel VOG, indien het om een andere functie dan de 'standaard functies' van beoordelaar of onderzoeker gaat. Voor beoordelaar gelden de volgende profielen: <i>01.11 Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen.</i> <i>01.12 Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan.</i> <i>04.41 Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud e.d.).</i> Voor onderzoeker gelden de volgende profielen: <i>01.11 Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen.</i> <i>01.12 Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan.</i> <i>04.41 Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud e.d.).</i> <i>04.43 Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.</i> <i>08.84 Belast zijn met de zorg voor minderjarige kinderen.</i> <i>08.85 Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten.</i>
55.	Een aanvrager kan meerdere aanvragen tegelijkertijd plaatsen.
56.	De responstijd voor een aanvraag bedraagt maximaal vijftien werkdagen. Voorbeeld: Aanvraag wordt ontvangen op dinsdagochtend om 11:00 uur dan betekent dit dat de Responstijd eindigt drie weken later op dinsdagochtend om 11:00 uur, tenzij er een of meerdere feestdagen in deze periode vallen, dan schuift de einddatum per feestdag met één werkdag op.

Werving, selectie en plaatsing

57.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven, selecteren en contracteren van de inhuurkracht(s) op basis van het in een aanvraag genoemde functieprofiel
58.	Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om een aanvraag tijdig in te kunnen vullen. Dit betekent dat opdrachtnemer indien deze niet in staat is de aanvraag in te vullen met een kandidaat uit het eigen netwerk deze ook bereid is daarbuiten een kandidaat te zoeken en voor te dragen (makelaarsfunctie).
59.	De termijnen voor het aanleveren van cv's bedragen als volgt:

	<u>Reguliere aanvraag:</u> De aanvraag wordt uitgezet bij de voorkeursleverancier. Beveiligd per e-mail biedt deze binnen vijftien werkdagen na plaatsing van een aanvraag, <u>per aangevraagde kandidaat</u> het cv van drie op basis van de uitgevoerde screening geschikte kandidaten aan welke binnen twee maanden beschikbaar zijn (tenzij na overleg met- en schriftelijke goedkeuring van het CIZ anders overeengekomen), aan de aanvrager. <u>Project aanvraag:</u> De aanvraag wordt uitgezet bij beiden leveranciers. Beveiligd per e-mail bieden zij binnen vijftien werkdagen na plaatsing van een aanvraag, <u>per aangevraagde kandidaat</u> het cv van twee op basis van de uitgevoerde screening geschikte kandidaten aan welke binnen twee maanden beschikbaar zijn (tenzij na overleg met- en schriftelijke goedkeuring van het CIZ anders overeengekomen), aan de aanvrager.
60.	Indien opdrachtnemer geen kandidaten binnen de aanleveringstermijn heeft aangeleverd, of er blijkt geen sprake te zijn van een match dan gelden de volgende regels: <u>Reguliere herhaalde aanvraag:</u> De aanvraag wordt nogmaals uitgezet, met de termijnen zoals genoemd in eis 59, maar ditmaal niet enkel bij de voorkeursleverancier van het CIZ, maar bij beiden leveranciers van het CIZ. Per aangevraagde kandidaat wordt minimaal 1 en maximaal 2 CV's aangeboden. Indien geen van de aangeboden kandidaten passend wordt geacht, heeft het CIZ het recht om in een volgende aanvraag (de tweede herhaalde aanvraag) bij andere bureaus uit te zetten en opdrachten aan te gaan. <u>Project herhaalde aanvraag:</u> De aanvraag wordt nogmaals uitgezet bij beide leveranciers. Per aangevraagde kandidaat wordt minimaal 1 en maximaal 2 CV's aangeboden. Daarnaast heeft het CIZ het recht om in deze herhaalde aanvraag gelijktijdig ook bij andere bureaus uit te zetten en opdrachten aan te gaan.
61.	Aanvrager selecteert binnen drie werkdagen na de ontvangst van de cv van aangeboden kandidaten welke van de kandidaten uitgenodigd worden voor een gesprek en koppelt dit terug.
62.	Indien aanvrager een of meerdere kandidaten heeft geselecteerd voor een gesprek kan deze telefonisch of per e-mail het/de gesprek(ken) plannen met de betreffende kandida(a)t(en).
63.	Na afloop van de/het gesprek(ken) met de geselecteerde kandida(a)t(en) geeft de aanvrager een gemotiveerde terugkoppeling telefonisch of per e-mail aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de terugkoppeling aan de betreffende kandida(a)ten.
64.	Na positieve selectie wordt door de aanvrager en een HR-businesspartner van het CIZ, in overleg met opdrachtnemer, bepaald in welke salaristrede de inhuurkracht bij indiensttreding bij het CIZ zou worden ingedeeld.
65.	Opdrachtnemer dient de aanvrager binnen drie werkdagen nadat de aanvrager de match heeft bevestigd en de salaristrede van de inhuurkracht is vastgesteld via e-mail of de inhuurportal van opdrachtnemer (indien aangeboden) een inhuurbevestiging op basis van de raamovereenkomst te versturen. Tenzij de periode tussen de startdatum en de bevestiging van de match door de aanvrager en het vaststellen van de salaristreden van de inhuurkracht, drie werkdagen of minder bedraagt, in dat geval dient opdrachtnemer de aanvrager binnen één werkdag via e-mail of de inhuurportal van opdrachtnemer (indien aangeboden) een inhuurbevestiging op basis van de raamovereenkomst te versturen. De inhuurbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens en mag niet in strijd zijn met de aanbestedingsstukken: • Functie (evt. competentieprofiel)

	• Functie- en salarisschaal inclusief trede • Aantal uur per week • Uurtarief (bruto uurloon x loonsomfactor), exclusief btw • Bureaumarge per uur, exclusief btw • Reiskosten per dag (woon-werkafstand x km vergoeding), exclusief btw • Thuiswerkvergoeding per dag, exclusief btw • Startdatum • Verwachte einddatum • Naam aanvrager • Gegevens inhuurkracht • Indien makelaarsfunctie is toegepast: de naam van toeleverancier.
66.	Opdrachtnemer dient een toelichting van een reële trede inschaling te kunnen overleggen.
67.	Voor aanvang van de werkzaamheden voor het CIZ dient de inhuurbevestiging van de inhuurkracht geaccordeerd door de aanvrager via het bestelsysteem van CIZ aan opdrachtnemer geretourneerd te zijn. Op andere wijze ontvangen inhuurbevestigingen mogen door opdrachtnemer niet in behandeling worden genomen.
68.	Voor aanvang van de werkzaamheden voor het CIZ dient de Opdrachtnemer voor de inhuurkracht een getekende CIZ gedragscode te overleggen.
69.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van een VOG conform het gewenste screeningsprofiel.
70.	Deze VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden en dient voor aanvang van de inzet van de inhuurkracht beschikbaar te zijn en op eerste verzoek van het CIZ binnen één werkdag door opdrachtnemer overlegd te worden. Indien het overleggen van de VOG op basis van vigerende wet- en regelgeving niet toegestaan is dient opdrachtnemer binnen één werkdag een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overleggen waarin opdrachtnemer verklaart dat deze beschikt over een VOG (niet ouder dan drie maanden) conform het gewenste screeningsprofiel van de betreffende inhuurkracht.

Inzet inhuurkrachten

71.	Gedurende de inzet van een inhuurkracht is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volledige administratieve afhandeling van de inhuur.
72.	De inhuur eindigt aan het einde van de duur van de inhuurbevestiging van rechtswege, of eerder indien het CIZ gebruikmaakt van de mogelijkheid de inhuurbevestiging voortijdig te beëindigen met inachtneming van de opzegtermijn van één (1) maand.
73.	Het CIZ stelt aan de inhuurkracht een werkplek en hulpmiddelen (zoals apparatuur) ter beschikking welke geschikt zijn voor de uitvoering van de functie waarvoor de inhuurkracht geplaatst is.
74.	Indien de inhuurkracht op verzoek van het CIZ verzuimt de middelen na afloop van de inhuurperiode binnen vier weken in te leveren, kan de opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor de vermiste middelen, voor de hoogte van de door het CIZ aantoonbaar gemaakte aanschafwaarde.
75.	Indien een inhuurkracht zich schuldig maakt aan ongeoorloofd verzuim en/of plichtsverzuim kan dit een reden zijn voor (directe) stopzetting van de inhuur.
76.	Indien een inhuurkracht zich niet houdt aan de bepalingen zoals opgenomen in de Bijlage Gedragscode CIZ kan dit een reden zijn voor (directe) stopzetting van de inhuur.
77.	Indien blijkt dat een inhuurkracht tijdens de screening relevante informatie niet heeft verstrekt of onjuiste informatie heeft verstrekt kan dit een reden zijn voor (directe) stopzetting van de inhuur.
78.	Indien een inhuurkracht zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, wordt de inhuurkracht hier in een persoonlijk gesprek met het CIZ op aangesproken. De uitkomst van dit gesprek wordt schriftelijk bevestigd aan zowel opdrachtnemer als de betreffende inhuurkracht. Bij zeer ernstig afwijkingen in kwaliteit (disfunctioneren, dat wil zeggen dat de inhuurkracht de werkzaamheden uit het functieprofiel niet uitvoert, er zeer ernstige aanmerkingen zijn op gedrag van de inhuurkracht of er sprake is van

	herhaaldelijke waarschuwingen kan dit een reden zijn voor (directe) stopzetting van de inhuur.
79.	Indien een inhuurkracht naar gemotiveerd oordeel van het CIZ niet voldoet dient opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een CV voor een gelijkwaardige vervanger aan aanvrager te overleggen. De inhuurtermijn bestaat uit de resterende termijn van de opdracht.
80.	Het CIZ is gerechtigd de uitvraag bij andere marktpartijen uit te zetten indien na het voorstellen van een vervanger geen sprake is van een match.
81.	Opdrachtnemer informeert en instrueert de inhuurkrachten tijdig dat deze zich tijdens het uitvoeren van werkzaamheden voor het CIZ en/of hun aanwezigheid op locatie van het CIZ of op locatie van een client op verzoek kan legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
82.	Indien de inzet van een inhuurkracht langer benodigd is dan de in de inhuurbevestiging vermelde periode geeft het CIZ dit door aan opdrachtnemer, op basis van de wettelijke aanzegtermijn.
83.	Opdrachtnemer informeert aanvragers van inhuur minimaal zes weken voor afloop van een opdracht dat de einddatum nadert.
84.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige overdracht, dat wil zeggen minimaal tien dagen voor aanvang van de inhuur of indien de termijn tussen de ontvangst van de inhuurbevestiging en de aanvang van de inhuur korter is dan tien kalenderdagen direct na ontvangst van de door het CIZ verstrekte inkoopopdracht, aan de HRM afdeling van het CIZ van alle gegevens en documenten waarover het CIZ conform de vigerende wet- en regelgeving dient te beschikken.
85.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op juistheid controleren van alle gegevens en documenten met betrekking tot inhuurkrachten alvorens deze beschikbaar gesteld worden aan het CIZ.

Overname inhuurkrachten

86.	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien er na gunning van onderhavige opdracht een andere opdrachtnemer wordt gecontracteerd dan de latende opdrachtnemer, reeds bestaande overeenkomsten voortduren tot oorspronkelijke overeengekomen einddatum bij de latende opdrachtnemer van het CIZ.
87.	Alle inhuurkrachten kunnen na een half jaar kosteloos door het CIZ worden overgenomen ongeacht wanneer en in welke functie of afdeling de inhuurkracht is ingezet. Voor inhuurkrachten die op basis van een 36-urige werkweek ingezet zijn is dit na 936 gewerkte uren. Voor inhuurkrachten die op basis van een 32-urige werkweek ingezet zijn is dit na 832 uur. Opdrachtnemer legt deze bepaling door op eventueel ingeschakelde derde(n).
88.	Opdrachtnemer overlegt het CIZ maandelijks een signaleringslijst van het aantal gewerkte uren per inhuurkracht en informeert het CIZ per inhuurkracht minimaal één maand van tevoren voordat de overname grens van 936/832 uur van een flexwerker naar verwachting wordt bereikt.
89.	Indien het CIZ een inhuurkracht overneemt voordat de 936/832 gewerkte uren zijn verstreken is opdrachtnemer gerechtigd een afkoopfee bij het CIZ in rekening te brengen. De afkoopfee mag maximaal 25% van de marge ((bruto uurloon * omrekenfactor) – bruto uurloon) in rekening brengen voor het aantal uren dat de inhuurkracht minder dan 936/832 uur ingeleend is door het CIZ.
90.	Het recht van Opdrachtnemer om op basis van eis 89 een afkoopfee in rekening te brengen, komt te vervallen indien meer dan 6 maanden zijn verstreken sinds de einddatum van de opdracht van inhuurkracht.
91.	Aan het einde van de opdracht waar deze aanbesteding betrekking op heeft, zullen bestaande overeenkomsten niet worden overgenomen, indien sprake is van een andere opdrachtnemer. Het CIZ zal beslissen dat overeenkomst zullen voortduren tot oorspronkelijk overeengekomen uitdatum of dat inhuurkrachten zullen worden overgenomen door het CIZ.

Ziekmeldingen en verlofaanvragen

92.	Opdrachtnemer spant zich er tot het uiterste voor in een inhuurkracht zich zo spoedig mogelijk doch uiterlijk een half uur voor aanvang van de werkzaamheden ziekmeldt bij zowel opdrachtnemer als het CIZ (leidinggevende).
93.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid conform de actueel geldende wet- en regelgeving.
94.	Opdrachtnemer en inhuurkracht dienen het CIZ op de hoogte te houden van de voortgang van herstel en de werkhervatting van het verzuim.
95.	Opdrachtnemer dient zich in te spannen voor het op eerste verzoek van het CIZ zorgen voor een adequate, gelijkwaardige vervanging van een inhuurkracht die als gevolg van ziekte, of anderszins langer dan drie weken afwezig is.
96.	Een CV voor een gelijkwaardige vervanger bij afwezigheid, zoals bedoeld in eis 95, dient binnen vijf werkdagen aan de aanvrager van het CIZ overlegd te worden.
97.	Aanvrager koppelt binnen drie werkdagen na de ontvangst van de cv gemotiveerd terug of de kandidaat wordt uitgenodigd voor een gesprek. Indien de kandidaat niet passend wordt geacht, heeft het CIZ het recht om de aanvraag bij andere marktpartijen uit te zetten.
98.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat een inhuurkracht tijdig een verlofaanvraag indient bij zijn/haar direct leidinggevende en enkel verlof op neemt indien de verlofaanvraag is goedgekeurd.

Vergoeding inhuurkrachten

99.	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat de inlenersbeloning correct wordt toegepast. In de bij Inschrijving dienen loonsomcomponenten die in de cao van het CIZ staan omschreven, overeenkomstig worden doorgevoerd.
100.	Voor het bepalen van componenten van de inlenersbeloning, dient een opdrachtnemer zich te baseren op de componenten, zoals bedoeld in de ABU-cao voor uitzendkrachten, 2021-2023.
101.	Componenten van de inlenersbeloning die in toekomst wijzigen ten opzichte van de ABU cao 2021-2023, wat op datum van publicatie van de aanbesteding aantoonbaar onvoorzienbaar is, mogen in de toekomst onderbouwd en na schriftelijke goedkeuring door het CIZ worden aangepast in de loonsomfactor.
102.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afdragen van eventuele transitievergoedingen, deze mogen niet worden doorbelast aan het CIZ en maken derhalve geen onderdeel uit van de loonsomfactor.

Urenverwerking

103.	De leidinggevende van een inhuurkracht of de aanvrager controleert en accordeert de uren van inhuurkrachten in het urenregistratiesysteem van opdrachtnemer
104.	Indien een inhuurkracht op één dag op verzoek van het CIZ minder uren werkzaamheden heeft uitgevoerd dan dat op basis van de WAB minimaal betaald dienen te worden, mogen deze uren aan het CIZ gefactureerd worden. Dit dient als opmerking in het urenregistratiesysteem van opdrachtnemer aangegeven te worden.
105.	De leidinggevende van de inhuurkracht of aanvrager dient de uren in het urenregistratiesysteem van opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf werkdagen te controleren en te accorderen en/of (deels) af te keuren. Indien de uren na vijf werkdagen niet zijn geaccordeerd en/of (deels) zijn afgekeurd mogen deze door opdrachtnemer als goedgekeurd door de leidinggevende en aanvrager worden gezien.
106.	Indien de uren van een inhuurkracht naar mening van de leidinggevende en/of aanvrager niet correct zijn dan dient deze de uren af te keuren onder vermelding van de afwijkingen.
107.	Uren die zijn afgekeurd worden aangepast opnieuw aangeboden het urenregistratiesysteem van opdrachtnemer.

108.	Indien de uren van een inhuurkracht naar mening van de leidinggevende en/of aanvrager ook de tweede keer niet correct zijn dan treedt opdrachtnemer op als bemiddelaar tussen de inhuurkracht en het CIZ.
------	---

Key Performance indicatoren

109.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in minimaal 80% van de aanvragen, gemeten per maand, wordt voldaan aan de in de eisen opgenomen maximale responstijd. Dit geldt voor zowel de eerste als de tweede ronde van uitvragen.
110.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in 80% van de keren dat er cv's aangeboden worden, gemeten per maand, sprake is van een match. Dit geldt voor zowel de eerste als de tweede ronde van de uitvraag.