

Bijlage 2 - Programma van Eisen uitzendkrachten

Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met alle onderstaande eisen. Tijdens het aanbestedingsproces kan inschrijver vragen stellen over de onderstaande eisen in de nota van inlichtingen.

De onderstaande eisen zijn verdeeld in eisen die gelden voor beide percelen en eisen die gelden voor een specifiek perceel. In de bovenstaande kop wordt duidelijk vermeld welke van de mogelijkheden het geval is.

1.1 Eisen voor beide percelen

Eisen aan de inschrijver	
1.	Inschrijver dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving.
2.	Inschrijver stelt de uitzendkracht op de hoogte als er wijzigingen in wet- en regelgeving zijn die van belang zijn voor de betreffende uitzendkracht.
3.	Inschrijver is aangesloten bij ABU/NBBU of vergelijkbaar en blijft aangesloten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
4.	Inschrijver staat correct geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) volgens de wet WAADI.
5.	Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure. Deze procedure dient na eventuele gunning te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
6.	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die ter kennis gesteld wordt gedurende het uitvoeren van de opdracht.
7.	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met persoonsgegevens en is bereid om conform AVG-richtlijnen hierover nadere afspraken met opdrachtgever te maken.
Eisen aan de dienstverlening	
8.	De aangewezen contactpersoon van inschrijver beheerst de Nederlandse taal. Zowel in woord als geschrift.
9.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de werving, selectie, uitzending, de (verzuim-) begeleiding, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdrachtbevestiging en alle overige werkzaamheden die bij het uitzenden van toepassing zijn. De kosten hiervan zijn opgenomen in de door u aangeven omrekenfactor.
10.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het voeren van een personeels- en salarisadministratie, het registreren van ziekmelding, de afdracht van sociale- en financiële lasten, pensioenopbouw, vakantiegeld- en eindejaar-reservering, betaling aan uitzendkracht, registratie en andere wettelijke regelingen. Zij kan deze verantwoordelijkheid niet neerleggen bij opdrachtgever.
11.	Verloning vindt plaats op basis van daadwerkelijk gewerkte en geaccordeerde uren, alleen deze daadwerkelijk gewerkte uren zullen worden gefactureerd.
12.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer inschrijver geen eigen geschikte uitzendkrachten aan opdrachtgever kan leveren uit de eigen pool, inschrijver actief op zoek gaat naar uitzendkrachten bij derden (inschrijver fungeert op dat moment als makelaar) zodat inschrijver alsnog de aanvraag binnen de gestelde termijn kan vervullen. Facturatie zal uit de organisatie van inschrijver plaatsvinden conform de overeengekomen tarieven.

13.	Indien inschrijver niet in staat is binnen de afgesproken termijn een geschikte kandidaat aan te bieden, meldt inschrijver dit zo snel mogelijk schriftelijk en uiterlijk binnen deze termijn aan opdrachtgever.
14.	Indien inschrijver aangeeft de aanvraag zelf niet kan vervullen en ook via derden geen geschikte uitzendkrachten kan aandragen staat het opdrachtgever vrij om buiten het raamcontract invulling te zoeken voor de inhuuraanvraag.
15.	Sollicitatiegesprekken die plaatsvinden in het wervings- en selectieproces mogen niet in rekening gebracht worden bij opdrachtgever (zowel gemaakte uren als reiskosten e.d.)
16.	De geplaatste uitzendkrachten dienen te beschikken over Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Een goedgekeurd VOG mag op het moment van inhuur niet ouder zijn van zes (6) maanden. De VOG mag bij opdrachtgever in rekening gebracht worden middels een separate factuur.
17.	Inschrijver is er verantwoordelijk voor dat uitzendkrachten de verklaring gedragscode en integriteitsverklaring van opdrachtgever lezen, tekenen en zich ernaar gedragen.
18.	Een opdracht voor inhuur van de betreffende uitzendkracht komt uitsluitend tot stand door ondertekening van een gemandateerde medewerker van de opdrachtgever.
19.	De opdrachtgever is gerechtigd bij hen werkende uitzendkrachten in dienst te nemen. Indien de uitzendkracht langer dan zes (6) maanden en minimaal 1040 uur bij de opdrachtgever heeft gewerkt, kan opdrachtgever deze uitzendkracht kosteloos overnemen. Indien de uitzendkracht korter dan zes (6) maanden en/of minder dan 1040 uur bij de opdrachtgever heeft gewerkt, is de inschrijver gerechtigd het restant van de gewerkte uren tot 1040 uur vermenigvuldigd met de nominale marge in rekening te brengen.
20.	Inschrijver is verplicht om schriftelijk aan opdrachtgever te melden wanneer een kandidaat boven de 1040 uren bij opdrachtgever heeft gewerkt. Het is tevens de verantwoordelijkheid van inschrijver dat de juiste omrekenfactor wordt toepast.
21.	Solliciteert de uitzendkracht op een interne vacature bij opdrachtgever, wat een andere functie is dan de functie die hij als uitzendkracht vervult, dan kan de inschrijver geen kosten voor overname in rekening brengen. Ook als deze uitzendkracht nog geen 1040 uren en 6 maanden voor opdrachtgever heeft gewerkt.
22.	Een uitzendkracht dient bij ziekte minimaal één (1) uur voor aanvang van de werkzaamheden bij zijn/haar leidinggevende en bij inschrijver zich telefonisch ziek te melden. Inschrijver zal na overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever, indien gewenst, trachten binnen 48 uur voor vervanging van het uitzendkracht zorg te dragen.
23.	De op te nemen vakantie- en verlofdagen van de in te zetten uitzendkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende en de uitzendkracht worden vastgesteld, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden / vastgesteld rooster en daarbij behorende afspraken. Belemmeringen in werkzaamheden waarvoor de uitzendkracht wordt ingezet dient te worden voorkomen. Inschrijver zal de opbouw van vakantiedagen per uitzendkracht bijhouden en beschikbaar stellen aan opdrachtgever.
24.	Een fulltime werkweek bedraagt 36 uren.
25.	Indien de opdrachtgever uitzendkrachten wenst in te huren, wordt als volgt gehandeld: - De opdrachtgever stelt een functieprofiel van de in te huren uitzendkracht op. Dit is inclusief inschaling volgens een geldende CAO/regeling. - Het functieprofiel wordt uitgezet bij de inschrijver. Dit is inclusief opdrachtformulier met begeleidende tekst, benodigde vaardigheden, kennis, competenties en informatie over de opdracht die moet worden uitgevoerd door de uitzendkracht.
26.	De inschrijver is in staat om uitzendkrachten tot en met schaal 8 functies ter beschikking te stellen aan de opdrachtgever.
27.	Primaire arbeidsvoorwaarden worden bepaald aan de hand van het functiehuis van opdrachtgever.
28.	Uitzendkracht kan op verschillende locaties van de opdrachtgever worden geplaatst.

29.	Tussentijdse beëindiging van de terbeschikkingstelling van een uitzendkracht is steeds mogelijk met inachtneming van de opzegtermijnen die genoemd staan in de CAO ABU/NBBU.
30.	Indien de opdrachtgever binnen de eerste vijf werkdagen aangeeft dat een uitzendkracht niet voldoet aan het gestelde functieprofiel, wordt de inhuuropdracht onmiddellijk als beëindigd beschouwd. Over de gewerkte uren wordt alleen de loonsom in rekening gebracht. De marge van de inschrijver wordt niet in rekening gebracht. Inschrijver is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van deze kandidaat.
31.	Bij het aanbieden van een kandidaat dient de aanbieding per uitzendkracht minimaal te bevatten een Curriculum Vitae (CV) met korte motivatie, een prijsopgave (uurtarief met geldend omrekenfactor) en relevante bijzonderheden, zoals de mate van beschikbaarheid.
32.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij 72 klokuren (weekend en feestdagen uitgesloten) de tijd heeft om twee (2) of meer geschikte CV's voor te leggen na ontvangst van de aanvraag. De CV's worden op de volgende criteria beoordeeld: opleiding, competenties en ervaring.
33.	Na het goedkeuren van een kandidaat dient de kandidaat binnen vier (4) werkdagen te kunnen beginnen.
34.	Uitzendkracht dient te handelen conform de gedragscode van opdrachtgever.
35.	Met betrekking tot het ziekterisico voor uitzendkracht geldt dat het ziekterisico volledig voor rekening van opdrachtnemer komt. Opdrachtgever is niet verplicht tot het te werk stellen van een re-integrerende medewerker die werkzaam was bij opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer neemt binnen een week na aanvang van de werkzaamheden contact op met de uitzendkracht en de betreffende leidinggevende van de kant van opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de uitzendkracht.
37.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitzendkracht beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zoals gevraagd door de opdrachtgever bij de Nadere Offerteaanvraag. De kosten voor het up-to-date houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur komen voor rekening van opdrachtnemer.
Financiële eisen	
38.	Inschrijver factureert alleen uren die door de leidinggevende zijn geaccordeerd.
39.	Inschrijver biedt reële omrekenfactoren aan. D.w.z. geen negatieve percentages of factoren. De omrekenfactoren die geboden worden, dienen te liggen tussen 1,7 en 2,8.
40.	De omrekenfactoren die worden geboden na 1040 uur(b) dienen lager te liggen dan de omrekenfactor tot 1040 uur(a) in diezelfde fase.
41.	Inschrijver is verantwoordelijk voor alle werkgeverslasten, waaronder: loonheffingen, sociale verzekeringspremies, pensioenpremie, etc.
42.	Reiskosten die gemaakt worden voor dienstreizen worden vergoed op basis van de regeling van opdrachtgever.
Rapportages	
43.	Na afloop van elk half jaar in het contract verzorgt inschrijver kosteloos een digitaal managementrapport aan opdrachtgever. Deze rapportage moet binnen 30 dagen na afloop van de halfjaarlijkse periode worden aangeleverd.
44.	In het eerste contractjaar vindt elke zes (6) maanden een evaluatieoverleg plaats aan de hand van de managementrapportage, hierin worden minimaal de volgende aspecten besproken: • Financieel overzicht • Het totaal aantal ingezette krachten; • Evaluatie contractuele afspraken; • Eventuele klachten en afhandeling van deze klachten; • Na het eerste jaar wordt de frequentie één (1) keer per jaar.

45.	Ieder half jaar vindt er op initiatief van inschrijver een evaluatiegesprek plaats. Inschrijver is tevens verantwoordelijk voor de verslaglegging hiervan en deelt de verslaglegging met opdrachtgever.
46.	Inschrijver biedt een digitale portal waarin zowel uitzendkrachten als opdrachtgever minimaal de volgende zaken kunnen regelen/inzien: - Aantal uitzendkrachten in dienst; - Aantal uitzendkrachten per functie; - Kosten en omrekenfactor per uitzendkracht; - Aantal gemaakte uren en CAO fase per uitzendkracht;
47.	Managementinformatie wordt door inschrijver in eerste instantie verstrekt op niveau van opdrachtgever als geheel. Op verzoek van opdrachtgever maakt inschrijver de informatie inzichtelijk per afdeling. Op verzoek worden ook overeenkomsten en verschillen tussen afdelingen inzichtelijk gemaakt. De hier beschreven managementinformatie wordt zonder kosten aan opdrachtgever beschikbaar gesteld.
48.	Indien voor opdrachtgever wenselijk kan er een tussentijdse evaluatie met inschrijver plaatsvinden op verzoek van opdrachtgever. Tijdens deze evaluatie worden punten besproken die voor opdrachtgever op dat moment spelen m.b.t. de dienstverlening.
Implementatie	
49.	Na gunning gaan opdrachtgever en inschrijver in overleg om afspraken te maken m.b.t. de implementatie, overdracht en introductie. Het implementatieplan uit de gunningscriteria dient hiervoor als basis.
50.	Bij het verlopen van de duur van de Raamovereenkomst werkt inschrijver kosteloos mee aan overdracht van de werkzaamheden aan de nieuw gecontracteerde partij voor de dienstverlening.
Communicatie	
51.	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal.
52.	Inschrijver dient voor opdrachtgever vaste personen aan te wijzen voor de rollen van accountmanager en contractpersoon voor de volledige duur van de Raamovereenkomst. Deze personen zijn op de hoogte van de contractuele afspraken. De opdrachtgever stelt teamleiders ter beschikking als aanspreekpunt.
53.	Klachten en storingen worden bij de vaste contactpersonen neergelegd. Deze klachten of storingen dienen binnen tien (10) werkdagen te zijn verholpen. Hiervoor dient een proces bij inschrijver aanwezig te zijn.
54.	De contactpersonen dienen bereikbaar te zijn op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, zowel telefonisch als per e-mail.
55.	De contactpersonen zorgen ervoor dat er persoonlijke contactmomenten zijn met de uitzendkrachten. De inschrijver en uitzendkrachten gebruiken deze momenten voor onder andere beantwoorden van vragen, beoordelings- en functioneringsgesprekken en begeleiding.
56.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij een aantoonbare "mismatch" met contactpersonen van inschrijver, een andere vaste contactpersoon toegewezen te krijgen. Een verzoek daartoe dient met redenen omkleed te zijn.

1.2 Eisen specifiek voor perceel 1

Algemene eisen	
57.	Opdrachtnemer is in staat om indien gewenst een ABP pensioen te verstrekken aan de uitzendkracht.

- | | |
|-----|---|
| 58. | Indien opdrachtgever kiest voor uitzendkracht met ABP mag inschrijver de extra kosten voor het ABP verwerken in de omrekenfactor. Inschrijver dient in dit geval een transparante prijsopbouw aan te leveren. |
|-----|---|