

Programma van Eisen: Perceel 1 Inhuur flexkrachten administratief t/m schaal 7, Perceel 2 Inhuur buitendienst uitzendkrachten t/m schaal 7

- Eisen ten aanzien van de dienstverlening	
1.	De uitvoering van de dienstverlening dient volledig in de Nederlandse en/of Friese taal plaats te vinden en bijhorende documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.
2.	De opdrachtnemer is bereid en in staat om flexkrachten conform de cao ABU en/of cao NBBU in te zetten. Deze flexkrachten werken onder leiding en toezicht van de opdrachtgever.
3.	Naar aanleiding van de aanvraag voor een flexkracht spant de opdrachtnemer zich in om minimaal 2 kandidaten aan te bieden die voldoen aan de minimale eisen gesteld in de aanvraag van de opdrachtgever.
4.	Indien de opdrachtnemer na afloop van een termijn van drie (3) werkdagen niet in staat is gebleken om geschikte cv's van kandidaten aan te bieden, of indien naar het oordeel van de opdrachtgever de flexkracht niet aan de functie-eisen voldoet, dan heeft de opdrachtgever het recht om de opdracht elders te plaatsen.
5.	De opdrachtnemer is in staat om binnen de gestelde termijn flexkrachten te leveren voor alle voorkomende functies t/m schaal 7 conform de arbeidsvoorwaarden ABU-CAO of NBBU-cao. Inschaling van de inlenersbeloning voor flexkrachten is conform eis 8. Wijzigingen in de CAO Gemeenten, ABU-CAO en NBBU-CAO mogen worden doorgevoerd.
6.	De opdrachtgever bepaalt of de aangeboden flexkracht aan de gevraagde eisen voldoet en ingezet kan worden.
7.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar maken van een op waarheid beruste cv en juiste opleidings- en functioneringsniveau evenals de juiste competenties van de flexkracht.
8.	Als uitgangspunt voor de beloning van de flexkracht wordt vanaf dag één inschaling gehanteerd volgens de CAO Gemeenten. Inschaling vindt plaats door de opdrachtgever. Bij de toepassing van de inlenersbeloning zal de opdrachtgever aan opdrachtnemer alle benodigde informatie dienen te verstrekken over de elementen van inlenersbeloning zoals genoemd in artikel 20 lid 2 van de ABU CAO Uitzendkrachten en eventuele wijzigingen hierin tijdig doorgeven. Op het moment dat ten gevolge van deze elementen of door wijzigingen in deze elementen het loon dient te worden aangepast zal dit, indien noodzakelijk met terugwerkende kracht, tot aanpassing van het tarief leiden.
9.	De opdrachtgever hanteert de volgende opzegtermijnen voor een uitzendovereenkomst waarop een uitzendbeding van toepassing is: – 0 tot 12 weken: 0 werkdagen; – 12 tot 26 weken: 5 werkdagen; – 26 tot 52 weken: 10 werkdagen; – 52 tot en met 78 weken: 14 werkdagen. Voor overeenkomsten zonder uitzendbeding geldt de wettelijke termijn van 2 maand.

10	De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een eigen dienstverband aan te gaan met de flexkracht. Hiervoor zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien de termijn van ter beschikkingstelling hieraan voorafgaand minimaal 6 maanden heeft geduurd. Dit houdt in dat bij een uitzendovereenkomst voor 36 uur per week de flexkracht 936 uren heeft gewerkt bij de opdrachtgever. Bij een parttime uitzendovereenkomst wordt het gewerkte aantal uren naar rato berekend.
11	Voor elke uitzending of detachering gelden de volgende proeftijden: – Contractduur 6 maanden of korter: geen proeftijd – Contractduur 6 maanden tot 2 jaar: maximaal 1 maand – Contractduur van 2 jaar of langer: maximaal 2 maanden Indien de opdrachtgever van mening is dat de geleverde kandidaat niet voldoet dan meldt de opdrachtgever dit binnen de proefperiode aan de opdrachtnemer. In dat geval worden de gewerkte uren niet in rekening gebracht. Indien het bovenstaande van toepassing is krijgt de opdrachtnemer alsnog de kans om binnen 1 werkdag een geschikte kandidaat te leveren. Indien ook binnen deze periode de opdrachtnemer geen geschikte kandidaat kan leveren staat het de opdrachtgever vrij om de opdracht elders te plaatsen.
12	Indien een flexkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de rechtspositieregeling van de opdrachtgever, is dat reden voor onmiddellijke opzegging van de uitzendopdracht. Van plichtsverzuim is sprake als een ambtenaar zich bij herhaling niet heeft gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt.
13	Het staat de opdrachtgever vrij om functies binnen deze scope direct te laten vervullen in het kader van de Participatiewet (door een SW Bedrijf).
14	Opdrachtgever behoudt zich het recht om bepaalde functies binnen deze scope direct te laten vervullen in het kader van de onderlinge samenwerkingsverbanden (collegiaal doorlenen).
15	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat eventuele op de ingangsdatum van de raamovereenkomst lopende afspraken met flexkrachten blijven doorlopen en worden afgemaakt. Opdrachten die worden verlengd zullen zo veel mogelijk bij de nieuwe opdrachtnemer worden ondergebracht. Migratie van kandidaten in Fase C vindt plaats in overleg met opdrachtnemer en kunnen in individuele gevallen worden geweigerd. Indien een flexkracht werkzaam is voor de opdrachtnemer dan gelden vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst de nieuwe voorwaarden.
16	De opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 8.00 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever.
17	De flexibele inhuurkracht is verplicht een geheimhoudingsverklaring te tekenen bij aanvang van de uitzendperiode.
18	De arbeidsvoorwaarden voor flexibele arbeidskrachten zijn conform de ABU cao of NBBU cao.
19	Opdrachtnemer gaat akkoord met de opgestelde speedprocedure*: – Spoedaanvragen (dezelfde dag): binnen één uur in behandeling nemen en aangeven of er een kandidaat is (inzet dezelfde dag of uiterlijk de volgende dag); – Voor reguliere en langdurige vervangingsaanvragen (ZW/VV) aanvragen: uiterlijk binnen 2 werkdagen. Als deze termijn niet gehaald wordt heeft Opdrachtgever het recht om de aanvraag bij een alternatief bureau/ leverancier onder te brengen. *Dwingende spoed is een restrictieve bepaling en kan slechts in uitzonderlijke gevallen worden ingeroepen.

20	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en dient hierover met de flexkrachten afspraken te maken. Voor de buitendienst geldt dat er in ieder geval veiligheidsschoenen (minimaal klasse S2) en een veiligheidshesje (klasse 2) verstrekt dient te worden. Overige persoonlijke beschermingsmiddelen worden door opdrachtgever verstrekt.
----	--

- Eisen ten aanzien van de omrekenfactoren en prijsberekening	
21	Prijsstelling dient conform het Prijsinvulformulier (Invulformulier 1) te geschieden. Opdrachtnemer dient daar enkel haar WHK-premie en (Nominale) Marge aan te vullen. De uiteindelijke omrekenfactor dient tussen de 1.9- en 2.2 te zijn.
22	De opgegeven loonkostenfactor ligt vast voor de initiële looptijd van de raamovereenkomst. De loonkostenfactor kan alleen worden gewijzigd indien er sprake is van wijzigingen in of ten gevolge van wet- en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving of enig verbindend voorschrift, in welke gevallen hiervan een gespecificeerd kostenoverzicht wordt verstrekt. Opdrachtnemer is verplicht dergelijke wijzigingen nader te onderbouwen zodat Opdrachtgever in staat is te controleren of deze wijziging op basis van deze eis is toegestaan.
23	De nominale marge (vaste opslag per uur) mag voor het eerst op 1 januari 2026, geïndexeerd worden conform de Dienstenprijsindex (DPI) waarbij 2024=100. Indexatie wordt gebaseerd op de nominale marge waarmee is ingeschreven, prijspeil van het jaar van inschrijving en het jaar van indexatie. Het doel is dat tussentijdse prijsstijgingen en -dalingen op de juiste wijze worden meegenomen en er geen indexatie op indexatie plaats vindt. Voorbeeld: Inschrijver schrijft in met een marge van €5,- (prijspeil 2024, index 120,0). In januari 2026 wordt geïndexeerd, op basis van het definitieve jaarcijfer 2025 (120,6). De marge mag in dit geval met 0,5% $(120,6/120,0 \cdot 100 - 100)$ worden verhoogd. Dit resulteert in een marge van € 5,03. In januari 2027 wordt geïndexeerd op basis van het jaarcijfer van juni 2026 (122,0). De marge van 2027 wordt in dit geval verhoogd met 1,67% $(122,0/120,0 \cdot 100 - 100)$. Dit resulteert in een marge van € 5,08.
24	Reiskosten voor woon- werkverkeer worden niet vergoed, tenzij er in de toekomst sprake zal zijn van een aangepaste regeling bij opdrachtgever. Reiskosten voor (in opdracht te maken) dienstreizen en overige kosten worden wel vergoed. De vergoeding wordt geheel doorgegeven aan de flexkracht zonder dat de opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt. Dat betekent dat vergoedingen vrij van loonheffing en premies gedeclareerd dienen te worden, mits de regeling van de opdrachtgever dit toestaat. Voor zover andere vergoedingen loonheffingsplichtig of premieplichtig zijn, kunnen deze doorberekend worden aan opdrachtgever, echter zonder verdere winstopslag (marge). Opdrachtnemer dient als uitgangspunt te hanteren: zorgdragen voor zo laag mogelijke reiskosten. De reiskosten mogen separaat worden gefactureerd.
25	De opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren van de flexkracht in rekening op basis van uitzenden en detacheren. Er worden geen navorderingsfacturen verzonden voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte-, vakantie- of feestdagen of voor uren die bijvoorbeeld zijn ingezet voor het voeren van een functioneringsgesprek tussen de flexkracht en de opdrachtnemer. Alle overige (wettelijke) verplichtingen en lasten van de tewerkgestelde flexkracht zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
26	Indien de opdrachtgever een flexkracht wenst in te lenen dan staat het de opdrachtnemer vrij een detacheringskracht uit te lenen in plaats van de gevraagde flexkracht. De opdrachtnemer brengt de daadwerkelijk gewerkte uren van deze flexkracht in rekening tegen het reguliere uitzendtarief.
27	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde flexkrachten voortvloeiende uit CAO of wetgeving zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
28	Wanneer de opdrachtnemer geschorst is of wordt uitgeschreven uit het Register Normering Arbeid (NEN 4400-1/2, of gelijkwaardig), dan maakt de opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk melding bij de opdrachtgever. Dit kan reden zijn voor de opdrachtgever om tijdelijk geen nieuwe opdrachten bij opdrachtnemer uit te zetten en een plan van aanpak te vragen waarin onder andere naar voren dient te komen hoe betaling van lonen aan flexkrachten geborgd wordt. Indien naar oordeel van opdrachtgever het plan van aanpak onvoldoende waarborgen geeft dan kan de opdrachtgever de overeenkomst beëindigen.
29	Bij de kandidaten die worden geplaatst op een opdracht wordt een Verklaring omtrent gedrag (VOG) van maximaal 12 maanden oud verlangd. Opdrachtgever vraagt deze voor de kandidaat aan. De kosten voor de aanvraag van een VOG kunnen separaat door opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

- Eisen ten aanzien van de facturatie	
30	De opdrachtnemer factureert per flexkracht. De goedgekeurde urenstaten zijn bij de factuur gevoegd of de urenstaten zijn digitaal inzichtelijk. Het is tevens toegestaan om de urenverantwoording volledig digitaal plaats te laten vinden. Op de factuur dient de samenhang en het verband zichtbaar te zijn met de urendeclaratie. Op de factuur is de volgende informatie opgenomen: – Kostenplaats (verstrekt Opdrachtgever); – Organisatorische eenheid (verstrekt Opdrachtgever); – Naam budgethouder en indien bekend opdrachtnummer (verstrekt Opdrachtgever); – Naam flexkracht; – Periode waarover wordt gefactureerd; – Aantal gefactureerde uren; – Reiskosten; – Routenummer – Opdrachtgeverstarief; – Overige kosten; – Kosten totaal (exclusief en inclusief BTW); Facturering vindt voor gemeente Dantumadiel wekelijks (achteraf) plaats middels een verzamelfactuur. Voor de betaling van de facturen wordt een betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd.
31	De opdrachtgever maakt gebruik van digitale (verzamel) facturering. Inschrijver moet in staat zijn om op termijn op verzoek van opdrachtgever de facturatie te laten verlopen via E-facturatie, zie ook paragraaf 7.5 van het beschrijvend document.
32	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt.

- Eisen ten aanzien van de evaluatie en prestaties	
33	Gedurende de contractperiode vindt jaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen de gemeente en de opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: – Tevredenheid interne opdrachtgevers (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); – kunnen voldoen aan de vraag vanuit de opdrachtgever – evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; – evaluatie SROI doelstellingen met coördinator SROI Dokwurk; – managementrapportages en toelichting; – klachtenregistratie en behandeling; – kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). Indien opdrachtgever dan wel opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.
34	Het staat de opdrachtnemer vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van aanvragen. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen alle contacten (inclusief facturatie) met de opdrachtgever te verlopen via de opdrachtnemer. Bij vervulling van de opdracht door een onderaannemer betaalt de opdrachtgever nooit meer dan de loonkostenfactor plus nominale marge van de opdrachtnemer. Eventuele meerkosten die inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.

- Eisen ten aanzien van de managementinformatie	
35	Opdrachtgever dient middels een digitaal systeem minimaal tweewekelijks geactualiseerde managementinformatie en rapportages te kunnen inzien. Uit het systeem dienen door opdrachtgever zelfstandig rapportages te kunnen worden uitgedraaid met de managementinformatie uit eis 37. Hierbij zijn de aanvullende rapportages, welke zijn aangeboden in de inschrijving (gunningscriteria) tevens van toepassing.
36	De managementinformatie dient minimaal het volgende te bevatten: 1. Een algemeen overzicht met daarin opgenomen: – het aantal ingezette flexkrachten per afdeling – het totaal gefactureerde bedrag voor flexkrachten per afdeling uitgesplitst naar categorie (uitzenden, detachering). 2. Een overzicht met informatie over de flexkrachten met daarin per flexkracht opgenomen: – de naam – categorie flexkracht (uitzenden, detachering, etc.) – de functie – aantal uren dienstverband – de afdeling/het team waarbinnen de flexibele arbeidskracht werkzaam is/is geweest – de inschaling (schaal en periodiek) – begin- en einddatum opdracht
37	Periodieke managementinformatie (1x per zes maanden) dient minimaal het volgende te bevatten: – Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per afdeling/team van de opdrachtgever; – Het aantal geslaagde plaatsingen tot stand gekomen ten opzichte van het aantal aanvragen; – Het aantal niet- vervulde aanvragen gespecificeerd naar functie. Per aanvraag dient de reden van niet-vervulling worden aangegeven; – Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per organisatieonderdeel van de opdrachtgever

- Eisen ten aanzien van de organisatie en communicatie	
38	De opdrachtnemer wijst één medewerker aan als accountmanager voor de opdrachtgever. De accountmanager is met name op beleidsmatig strategisch niveau het aanspreekpunt voor de opdrachtgever en daarnaast primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
39	De opdrachtnemer stelt op vestigingsniveau één vaste en één vervangende contactpersoon aan. De vaste contactpersoon is het aanspreekpunt voor de opdrachtgever op operationeel niveau en draagt zorg voor het hele inhuurproces.
40	De opdrachtnemers van perceel 1 en 2 zullen zo vaak nodig (minimaal eens per jaar) met de opdrachtgever in gesprek gaan om de samenwerking te optimaliseren.
41	De opdrachtnemer verstuurt voor iedere ingehuurd flexkracht een opdrachtbevestiging aan de opdrachtgever. Deze opdrachtbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: – het kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak); – naam aanvrager/afdeling en/of kostenplaats; – de betreffende periode en aantal uren per week; – naam flexkracht; – schaal, periodiek en bruto uurloon; – loonkostenfactor en vaste opslag; – uurtarief.
42	De opdrachtnemer informeert de flexkracht voor aanvang van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever over de aard van de werkzaamheden, de vereiste (beroeps)kwalificaties, mogelijke aanwezige veiligheidsrisico's, integriteitsvereisten en hoe daarmee om te gaan.
43	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de flexkracht bij ziekte zich meldt bij de opdrachtgever waarbij de opdrachtnemer de begeleiding verzorgt en de relevante sociale wetgeving uitvoert. De opdrachtnemer neemt het initiatief richting de opdrachtgever of en zo ja, op welke termijn vervanging gewenst is.
44	De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van deze procedure.
45	De opdrachtnemer de urenverantwoording digitaal te kunnen verzorgen. Voor zover dit niet aan de orde is, committeert opdrachtnemer zich aan de werkwijze van de opdrachtgever.
46	In het uitzonderlijke geval dat een uitzendkracht langer dan 40 weken werkzaam is voor opdrachtgever, dan zal opdrachtnemer in overleg treden met opdrachtgever. Per situatie zal worden bepaald of en in welke vorm de inzet van de betreffende uitzendkracht zal worden voortgezet op grond van de WAB
47	De opdrachtnemer informeert opdrachtgever per direct over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en plichten van flexibele arbeidskrachten indien deze zich voordoen.
48	De opdrachtnemer dient de dossiers van flexkrachten actueel en volledig te houden.