

Bijlage VII Programma van Eisen

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

Eisen aan de Opdrachtnemer	
1.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer stelt de operator op de hoogte als er wijzigingen in wet- en regelgeving zijn die van belang zijn voor de betreffende operator.
3.	Opdrachtnemer staat correct geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) volgens de wet WAADI.
4.	Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met alle informatie die ter kennis gesteld wordt gedurende het uitvoeren van de opdracht.
5.	Opdrachtnemer gaat in lijn met de AVG vertrouwelijk om met persoonsgegevens en is bereid om conform AVG-richtlijnen hierover nadere afspraken met Opdrachtgever te maken.
6.	Opdrachtnemer handelt in lijn met de Wet Arbeidsmarkt in Balans en bespreekt de consequenties hiervan met Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer beschikt vanaf de start van de overeenkomst over een centrale dan wel heeft een contract met een centrale die de werkzaamheden tijdens de nachtdienst (23.00 - 07.00 uur) kan overnemen. Opdrachtnemer werkt actief mee aan het onderzoek dat nodig is om dit te realiseren.
Eisen aan de dienstverlening	
8.	De voor Opdrachtgever vaste contactpersoon van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift.
9.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat één van de operators geschikt is om als meewerkend voorman te acteren (zie ook bijlage X voor het functieprofiel). Deze persoon werkt gemiddeld minimaal 2 diensten per week en daarnaast gemiddeld twee werkdagen boven de sterkte.
10.	Om te voldoen aan de vraag naar kwalitatieve operators voor de Parkeer- en verkeersmanagementcentrale (PVMC), bouwt Opdrachtnemer aan een structurele pool van operators, die voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld door Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere operator minimaal 5 diensten per maand werkt, waarbij ook wordt gewisseld tussen de verschillende diensten qua tijden.
11.	Alle operators die door Opdrachtnemer te werk gesteld worden bij Opdrachtgever, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Kennis van de Engelse taal is zeer gewenst.
12.	Opdrachtnemer stelt iedere kandidaat-operator voor aan Opdrachtgever, met minimaal een curriculum vitae en aantoonbaar werk- en denkniveau MBO 3. Daarna vindt er een geschiktheidsgesprek plaats bij Opdrachtgever (deze uren komen voor rekening van

	Opdrachtnemer). Verloopt dit positief, dan wordt de kandidaat-operator opgenomen in de pool van Opdrachtnemer.
13.	Per 1 februari 2025 start de implementatieperiode voor het inwerken van de operators. In deze periode dient Opdrachtnemer in samenwerking met de latende Opdrachtnemer de operators in te werken. De inwerk-uren dient Inschrijver op te nemen in de totaalprijs op bijlage X. Hiervoor geldt een maximum van 8 diensten per operator, voor maximaal 8 operators inclusief de meewerkend voorman.
14.	Binnen 6 maanden na start in de centrale moet de operator de door Opdrachtgever verplicht gestelde opleidingen (BHV en gesprekstechnieken) positief hebben afgerond met een certificaat. Opdrachtgever is gerechtigd is om de benodigde bewijzen op te vragen en te controleren. Als de operator de opleidingen niet binnen 6 maanden positief heeft afgerond, dient Opdrachtnemer voor een nieuwe operator te zorgen.
15.	Opdrachtnemer maakt het rooster voor de bezetting van de operators en van de meewerkend voorman. Dit rooster wordt elke 4 weken opgemaakt en verstrekt aan Opdrachtgever, met de namen per dienst.
16.	In het geval er sprake is van een extra dienstuitvraag, boven op het standaard rooster, zet de coördinator deze uit bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze extra dienstuitvraag zo snel mogelijk in te vullen. De kosten voor het invullen van extra dienstuitvragen dient Inschrijver op te nemen in de totaalprijs op bijlage X. In uw prijsstelling kunt u uitgaan van 5 extra dienstuitvragen per jaar.
17.	Opdrachtnemer voorziet minimaal 99% invulling van de uren. Dit wordt elke 4 weken geëvalueerd over de voorgaande 4 weken, aan de hand van voorzieningsrapportages van Opdrachtnemer. Voldoet Opdrachtnemer een eerste keer niet aan deze eis, dan maakt Opdrachtnemer een onderbouwd verbeterplan. Voldoet Opdrachtnemer hier binnen 6 maanden voor een tweede keer niet aan, dan heeft Opdrachtgever het recht om het contract buiten rechte te ontbinden. Opdrachtnemer heeft geen recht op schadevergoeding.
18.	Opdrachtnemer toetst structureel tijdens de 4-wekelijkse evaluatie de mate van tevredenheid van Opdrachtgever. Geeft Opdrachtgever bij de evaluatie als cijfer voor de dienstverlening een 5 of lager, dan dient Opdrachtnemer binnen een week een verbeterplan te maken met concreet te ondernemen acties en een tezamen overeengekomen deadline. Indien na de deadline blijkt dat het cijfer van Opdrachtgever wederom een 5 of lager is, dan dient Opdrachtnemer concrete stappen aan te geven om alsnog het gewenste resultaat te behalen, binnen een termijn die door Opdrachtgever akkoord moet worden bevonden. Oordeelt Opdrachtgever na deze termijn dat de dienstverlening wederom een 5 of lager is, dan heeft Opdrachtgever het recht om het contract te ontbinden.
19.	De geplaatste operator dient te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), met categorieën 11, 12, 41. Bij het overleggen van het aanvraagformulier van de VOG mag een operator alvast starten. Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk aan Opdrachtgever wanneer de VOG verleend is. Een goedgekeurde VOG mag op het moment van starten in de eerste dienst niet ouder zijn dan zes (6) maanden. De VOG is voor rekening van Opdrachtnemer.

20.	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de operator voor aanvang van de eerste dienst in bezit is van het proceshandboek van de PVMC, de gedragscode internet/e-mail/social media en de integriteits- en geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever lezen, ondertekenen en zich ernaar gedragen.
21.	Op het moment dat de operator 1040 uur bij Opdrachtgever heeft gewerkt, mag Opdrachtgever deze operator kosteloos overnemen. In het geval de operator minder dan 1040 uur bij Opdrachtgever heeft gewerkt, mag Opdrachtnemer een fee bij Opdrachtgever in rekening brengen volgens deze formule: 1040 – restant uren x 25% van het bedrijfstarief.
22.	Indien Opdrachtgever ontevreden is over een operator, heeft zij te allen tijde het recht de Opdrachtnemer gemotiveerd aan te geven dat deze operator vervangen moet worden.
23.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de operator (en de meewerkend voorman) beschikt over de juiste geschiktheidseisen, volgens het functieprofiel van Opdrachtgever. 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	
24.	Het tarief dat door inschrijver wordt gehanteerd is all-in (dus inclusief de kosten van werving en selectie, kosten van loonadministratie, reiskosten, administratie, overhead, materiaal, verzekeringen, belastingen, heffingen, etc.). Inschrijver gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen andere bijkomende kosten dan het opgegeven tarief accepteert.
25.	Voor de tarieven geldt dat deze vaststaan tot 1 maart 2026. De tarieven kunnen vervolgens jaarlijks worden aangepast, onder de volgende voorwaarden: De tarieven mogen jaarlijks worden geïndexeerd, voor het eerst per 1 maart 2026. Het voorstel voor verhoging dient, schriftelijk en onderbouwd, uiterlijk 1 januari te worden ingediend bij de contractmanager van Opdrachtgever. Opdrachtgever moet toestemming geven voor het doorvoeren van de aangepaste tarieven. Indexatie gaat op basis van de CBS-index: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport. Categorie: 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening, index 2015=100. Link: StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl) Het maandindexcijfer van september van het lopende contractjaar dient als peildatum. Indexatie wordt berekend over de tarieven van het lopende jaar conform de formule $[\text{nieuw/oud}] = \text{afronden op drie decimalen} \times 100 - 100 = x\%$, Indien de omschreven tabel niet meer beschikbaar is wordt naar het oordeel van Opdrachtgever de tabel met de meeste overeenkomsten gehanteerd. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van de tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nooit sprake. Wanneer het voorstel tot prijsaanpassing niet voor 1 januari is ingediend, vervalt het recht op indexering.

26.	Opdrachtnemer factureert alleen diensten die door de coördinator van Opdrachtgever zijn geaccordeerd.
27.	Opdrachtnemer factureert maandelijks of vierwekelijks achteraf en stuurt binnen 30 kalenderdagen de factuur.
28.	Opdrachtgever zal de door hem verschuldigde bedragen binnen maximaal 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de betreffende factuur aan Opdrachtnemer betalen, tenzij er sprake is van een onjuiste/onvolledige factuur.
Rapportages en evalueren dienstverlening	
29.	Opdrachtnemer organiseert minimaal elk kwartaal een werkoverleg voor alle betrokken operators (en uiteraard de meewerkend voorman). Opdrachtnemer nodigt bij dit werkoverleg minimaal één persoon uit van Opdrachtgever.
30.	Gemaakte afspraken in het werkoverleg worden vastgelegd door Opdrachtnemer en (binnen 10 dagen) schriftelijk gedeeld met Opdrachtgever.
31.	Elke 4 weken is er een evaluatieoverleg aan de hand van een managementrapportage met minimaal de volgende aspecten: • Een (historisch)overzicht van de ingezette operators, inclusief opleidingen en status van deze opleidingen voor de operator; • Actuele informatie over de afgesproken kpi's; • Het aantal gewerkte uren per operator (per maand of per vier weken); • Het ziektepercentage; • De mate van tevredenheid van de ingezette operators en de meewerkend voorman; • Contractuele afspraken; • Eventuele klachten en de afhandeling van deze klachten; De rapportage is minimaal een week voor het overleg in het bezit van Opdrachtgever.
32.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg en deelt de verslaglegging met Opdrachtgever. Dit verslag is uiterlijk binnen 5 werkdagen in het bezit van Opdrachtgever.
33.	Ieder half jaar vindt strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Hierin komt minimaal aanbod de kwaliteit van de dienstverlening over de afgelopen periode, als ook (organisatie-)ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en bij Opdrachtgever.
Implementatie	
34.	Na gunning gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om afspraken te maken m.b.t. de implementatie, overdracht vanuit de vorige opdrachtnemer, de introductie, het inwerkprogramma en het opleidingsprogramma.
35.	Bij het aflopen van de duur van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan het adequaat inwerken van de nieuwe partij en een adequate overdracht van de werkzaamheden aan de nieuw gecontracteerde partij.
Communicatie	
36.	Alle communicatie en documentatie wordt gedaan in de Nederlandse taal.

37.	Opdrachtnemer dient voor Opdrachtgever vaste personen aan te wijzen voor de rollen van accountmanager en dagelijks vaste contactpersoon voor de volledige duur van de overeenkomst. Deze personen zijn op de hoogte van de contractuele afspraken. Opdrachtgever stelt een coördinator aan, die vast aanspreekpunt is voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer communiceert wijzigingen ten aanzien van de contactpers(o)on(en) proactief richting Opdrachtgever.
38.	Een klacht van Opdrachtgever wordt bij de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer ingediend. Binnen 4 uur verwacht Opdrachtgever een eerste reactie op de klacht, plus een plan van aanpak/tijdspad voor het oplossen van de klacht. Binnen tien (10) werkdagen dient de klacht naar tevredenheid van Opdrachtgever te zijn afgehandeld. Opdrachtnemer verzorgt schriftelijke vastlegging.
39.	De vaste contactpersoon voor Opdrachtgever is op werkdagen van 08.00 uur tot 16.30 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar. Bij afwezigheid (bijvoorbeeld door verlof of ziekte) zorgt Opdrachtnemer voor een vaste vervanger.
40.	Opdrachtnemer zorgt voor bereikbaarheid tijdens diensten die 's avonds, 's nachts, op feestdagen en tijdens weekeinden aan de orde zijn. Opdrachtnemer is op dat moment voor zowel de operator als voor Opdrachtgever bereikbaar, in geval van incidenten of calamiteiten.
41.	Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te verlangen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.
Algemene eisen	
42.	Thuiswerken is voor de operators en de meewerkend voorman NIET van toepassing. De werklocatie is het PVMC.
43.	De operator dient representatieve en uniforme bedrijfskleding te dragen. Specifieke kledingseisen worden na gunning door Opdrachtgever met Opdrachtnemer besproken.
44.	Opdrachtnemer zorgt voor aanschaf en beheer van de bedrijfskleding van de operator.
Publiciteit	
45.	Opdrachtnemer mag zonder toestemming van Opdrachtgever geen informatie verstrekken aan media welke verband houdt met Opdrachtgever of de verleende opdracht.
45.	Wanneer de media Opdrachtnemer benaderen, dient Opdrachtnemer vóór beantwoording allereerst contact op te nemen met Opdrachtgever. Vervolgens maakt Opdrachtnemer met Opdrachtgever afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de media.
46.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat haar personeel op de hoogte is en zich houdt aan eisen 44 en 45.
47.	Opdrachtnemer heeft een social media-beleid dat borgt dat er geen imagoschade ontstaat voor Opdrachtgever.