

Bijlage 4: Programma van Eisen

Aanbesteding secretariële- en project ondersteuning

1. Eisen aan de procedure en juridische eisen (jur)		
Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage
jur-eis-1	Inschrijver/Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden in de Aanbestedingsleidraad met bijlagen. Het niet voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting.	
jur-eis-2	Aan de (indiening van de) inschrijving zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden. Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende raamovereenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de aanbestedende dienst. In dat geval is er ook geen enkele verplichtingen tot vergoeding van welke kosten en/of schade dan ook.	
jur-eis-3	Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van inzetkrachten. Afname vindt alleen plaats indien Opdrachtgever daartoe behoefte heeft en daartoe Opdrachtnemer heeft verzocht om inzetkrachten te leveren.	
jur-eis-4	De Inschrijving bevat alle volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardverklaringen en formulieren welke als onderdeel van de bijlagen bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd.	
jur-eis-5	De Inschrijving heeft een gestanddoening termijn tot 6 maanden na de uiterste datum van indiening. Tijdens deze periode heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.	
jur-eis-6	De Inschrijving is gesteld in de Nederlandse taal en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vereist is geschiedt in de Nederlandse taal.	
jur-eis-7	De Inschrijving is ondertekend door degene(n) die Inschrijver rechtsgeldig kan en mag (mogen) vertegenwoordigen. De naam van deze persoon/personen is te herleiden uit het/de uittreksel(s) van het handelsregister.	
jur-eis-8	Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.	
jur-eis-9	Uitdrukkelijk worden de leveringsvoorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver van de hand gewezen c.q. zijn deze niet van toepassing op een inschrijving en een af te sluiten raamovereenkomst.	Bijlage 1 Algemene Voorwaarden VNG februari 2023
jur-eis-10	De Inschrijver gaat onverkort akkoord met de in de aanbestedingsleidraad beschreven inschrijvingsprocedure en acht deze voldoende transparant, verifieerbaar en geobjectiveerd.	
jur-eis-11	Inschrijver gaat er mee akkoord dat onvolkomenheden en/of strijdigheden in de aanbestedingsdocumenten die niet door Inschrijver zijn gemeld, in het voordeel van de aanbestedende dienst zullen worden uitgelegd.	

2. Eisen aan de opdrachtnemer (i)

Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage
i-eis-1	Opdrachtnemer voorziet in voldoende dekking in ondersteuning op de locaties (Randstad; Den Haag) waar van de dienstverlening gebruik wordt gemaakt. Opdrachtnemer is verplicht de inzetkracht middelen ter beschikking te stellen om thuis te kunnen werken. Indien nodig zal opdrachtgever voorzieningen aanvragen; - toegang tot netwerk - beschikbaar stellen van een telefoon zodat protocol thuiswerken nageleefd kan worden.	
i-eis-2	Wet ketenaansprakelijkheid De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de raamovereenkomst een G-rekening te openen. De Ketenaansprakelijkheid regeling heeft tot doel te voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt bij de afdracht van loonbelasting/premie volksverzekeringen en premies werknemersverzekeringen. De Inschrijver/Opdrachtnemer verklaart zich door Inschrijving gehouden aan het volgende: - Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor aanspraken van het UWV (Uitvoeringsinstantie Sociale Verzekeringen) of de Ontvanger der Rijksbelastingen in verband met de betaling door Opdrachtnemer of diens onderaannemers van loonbelasting, premies volksverzekeringen en premies sociale verzekeringen die verschuldigd worden in verband met de diensten. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd voornoemde loonbelasting en premies van de te betalen facturen in te houden en rechtstreeks aan het UWV en/of de Ontvanger der Rijksbelastingen te voldoen. - Opdrachtnemer zal in het voorkomende geval het daarmee verband houdende gedeelte van facturen van zijn onderaannemers uitsluitend storten op geblokkeerde (G-) rekeningen van zijn onderaannemers, dan wel –indien dit tussen hen is overeengekomen- direct aan de betreffende Uitvoeringsinstanties Sociale Verzekeringen dan wel de Ontvanger der Rijksbelastingen en Opdrachtnemer zal er op toezien dat de onderaannemers op eenzelfde wijze zullen betalen. - Opdrachtgever heeft in het voorkomende geval te allen tijde het recht de door Opdrachtnemer ter zake van de met betrekking tot de diensten verrichte werkzaamheden verschuldigde loonbelasting, premies volksverzekeringen en premies sociale verzekeringen waarvoor Opdrachtgever ingevolge de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is, aan Opdrachtnemer te betalen door storting op diens geblokkeerde (G-) rekening.	
i-eis-3	Opdrachtnemer stelt op werkdagen tijdens kantooruren ten behoeve van Opdrachtgever één Contactpersoon beschikbaar voor vragen, aanvragen, opdrachten en klachten Inschrijver dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal binnen 2 werkdagen te beantwoorden.	

2. Eisen aan de opdrachtnemer (i)

i-eis-4	- De Inschrijver beschik over het keurmerk van de Stichting Normering Arbeid (SNA). -NEN 4400-1 of NEN 4400-2 of gelijkwaardig Inschrijver/Opdrachtnemer verklaart dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen inzake verplichtingen uit arbeid: op het moment van Inschrijving kwaliteitsnormen naleeft (inzake het voldoen aan verplichtingen uit arbeid) die minimaal gelijkwaardig zijn aan de normen die gesteld zijn in NEN4400-1 of NEN 4400-2. Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken: - zijn onderneming is een (voor de nationale belastingdienst en beroeps-/handelsregister) identificeerbare entiteit; - zijn onderneming voldoet aan de verplichtingen inzake de aangifte en afdracht van verschuldigde loonheffingen en omzetbelasting; - de loonbetaling is niet in strijd met de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag; - zijn onderneming voert ten behoeve van de door/namens hem ter beschikking gestelde of doorgeleende arbeidskrachten identiteitscontroles uit en voert controles uit op het gerechtigd zijn tot het verrichten van arbeid in Nederland; - zijn onderneming risico's op aansprakelijkstelling en boetes voortvloeiend uit het in- en doorlenen of uitbesteden van werk voorkomt. - gedocumenteerde informatie die de organisatie nodig acht voor de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem, dit bevat een digitaal handboek. Dit handboek en kwaliteitsmanagementsysteem is inzichtelijk na gunning bij de opdrachtnemer.	
i-eis-5	Opdrachtnemer leeft alle voor de branche van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van o.a. kwaliteit, veiligheid na.	

3. Commerciële eisen (com)

Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage
com-eis-1	De tariefstelling in de vorm van tarieven per functieniveau van de dienstverlening is opgenomen in het daarvoor bestemde 'Prijzenblad'	Bijlage 2 Prijzenblad
com-eis-2	Inschrijver/Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk door de inzetkracht gewerkte uren maandelijks in rekening bij de afnemende Opdrachtgever. Inschrijver/Opdrachtnemer verzendt geen navorderingsfacturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Inschrijver/Opdrachtnemer brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen op basis van de uurtarieven in rekening. In de factuur dient ook een verwijzing naar het raamcontract te worden gemaakt en verantwoordingsstukken meegeleverd zijn. Facturen dienen maandelijks ingediend te worden via de email naar email adres facturen@vng.nl o.v.v. het verplichtingnummer Indien tijdelijke uitbreiding van capaciteit in uren wenselijk is zal dat tegen dezelfde voorwaarden zoals vastgelegd in de raamovereenkomst en na akkoord van geautoriseerde Contact persoon binnen VNG	

3. Commerciële eisen (com)

com-eis-3	Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zij verantwoordelijk is voor de werving, selectie, de inzet begeleiding, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdracht en alle overige werkzaamheden die bij de inzet van toepassing zijn. De kosten hiervan zijn opgenomen in de door Opdrachtgever aangegeven inleentarieven en door u te offren omrekeningsfactor. Vergoeding vindt plaats op basis van daadwerkelijk gewerkte uren waarbij het ziekterisico ligt bij de opdrachtnemer. Dit betekent dat er geen factuur wordt verzonden indien een inzetkracht ziek of met verlof is.	
com-eis-4	Opdrachtnemer zorgt binnen 48 uur voor een geschikte kandidaat. Indien Opdrachtnemer binnen deze tijd geen geschikte kandidaat voor de betreffende uitvraag kan leveren, staat het Opdrachtgever vrij om bij een derde partij een uitvraag te doen.	

4. Eisen in te zetten personeel (p)

Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage
p-eis-1	Opdrachtnemer zet ten behoeve van opdrachtgever personeel in dat de Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift.	
p-eis-2	De medewerker van de opdrachtnemer die ingezet zal worden voor werkzaamheden bij de opdrachtgever ondertekent een geheimhoudingsverklaring.	Bijlage 8 Geheimhoudingsverklaring
p-eis-3	Inschrijver/Opdrachtnemer is in staat om op afroep en naar behoefte van Opdrachtgever inzetkrachten te leveren voor secretariële- en project ondersteunende functies. Hierbij ligt de nadruk op administratieve en secretariële functies binnen alle ondersteunde afdelingen/clusters/projecten van de VNG. Behoeft aan inzetkrachten ontstaat voornamelijk bij ziekte, overbrugging van vacatures, specifieke projecten en/of pieken. In bijlage 6 en 7 treft u de generieke functieprofielen voor de uitgevraagde inzetkrachten.	Bijlage 6 2020_VNG_functiefamilie administratief secretariael met schalen Bijlage 7 2020_VNG_functiefamilie proces- en projectondersteuning met schalen
p-eis-4	Inschrijver/Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem in te zetten inzetkrachten zich aan de (huis)regels (te zijner tijd te verstrekken aan opdrachtnemer) houden die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever die zij betreden. Hieronder valt onder meer: de Gedragscode corporate VNG.	Bijlage 9 Gedragscode Corporate VNG
p-eis-5	Het in te zetten personeel van Inschrijver is afgestemd op de capaciteit zoals beschreven in de werkopdrachten en bestaat uit medewerkers die over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.	

5. Eisen aan de inschrijver (I)

Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage
I-eis-1	Inschrijver heeft referenties bijgevoegd conform het ter beschikking gestelde "formulier referenties". Deze referenties zijn niet ouder dan 3 jaar en voldoende aan de gestelde kerncompetenties.	Bijlage 5 Format referenties
I-eis-2	Inschrijver heeft minimaal een referentie opdracht met een vergelijkbare raamovereenkomst met een omzet als de onderhavige uitvraag op jaarbasis van minimaal 150.000 euro, niet ouder dan 3 jaar.	Bijlage 5 Format referenties

5. Eisen aan de inschrijver (I)

I-eis-3	Inschrijver is gedurende de uitvoering van de opdracht adequaat verzekerd tegen wettelijke- en beroepsaansprakelijkheid. Op verzoek van VNG overlegt Inschrijver hiervan binnen twee werkdagen een bewijs (polissen/verzekeringsbewijzen) De Inschrijver stemt ermee in dat de VNG zich het recht voorbehoud de Inschrijver, gedurende de uitvoering van de opdracht, een bewijs te vragen waaruit blijkt dat de verzekeringspremie wordt betaald. Indien Inschrijver in combinatie inschrijft geldt deze eis voor de combinatie als geheel, eventueel met inachtneming van het aandeel waarin de combinanten afzonderlijk in de uitvoering hebben. Door in te schrijven verklaart de Inschrijver dat hij kan voldoen aan bovenstaande selectie eis.	
I-eis-4	Inschrijver/Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden in de Aanbestedingsleidraad met bijlagen. Het niet voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting.	
I-eis-5	Inschrijver garandeert dat zijn Inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel voldoet aan de Wet allocatie arbeidskrachten door Intermediairs (Waadi)	
I-eis-6	Inschrijver/Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening zal voldoen aan het door de Inschrijver/Opdrachtnemer bij Inschrijving ingediende en uitgewerkt Plan van Aanpak op basis van de uitgevraagde wensen.	
I-eis-7	Inschrijver/Opdrachtnemer informeert zowel inzetkracht als Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van inzetkrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige raamovereenkomst.	
I-eis-8	De Inschrijver/Opdrachtnemer is lid van de brancheorganisatie ABU (Algemene Bond Uitzendorganisaties) en/of lid te zijn van de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen) of een gelijkwaardige brancheorganisatie..	

6. Eisen aan de dienstverlening (d)

Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage
d-eis-1	Na gunning van de Opdracht stelt de Inschrijver/Opdrachtnemer een digitaal handboek op met daarin de gemaakte afspraken voor de opdrachtnemer en in de communicatie met opdrachtgever met daarin de benodigde informatie, zoals; - In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst - Uitgewerkt inhuurproces - NAW-gegevens van de contactpersoon - Gegevens van de vestiging(-en) - Loonsomfactoren - de door Opdrachtnemer opgestelde communicatiematrix - Aanvullende dienstverlening Inschrijver/Opdrachtnemer stelt na gunning gezamenlijk met opdrachtgever de inhoud van het digitaal handboek vast.	

6. Eisen aan de dienstverlening (d)

d-eis-2	Inschrijver/Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inzetkrachten zich ziekmelden bij de Opdrachtgever én bij zijn eigen organisatie. Inschrijver/Opdrachtnemer verzorgt de relevante begeleiding van de ziekgemelde inzetkracht. Inschrijver/Opdrachtnemer neemt het initiatief richting de Opdrachtgever om na de termijn van 2 weken vervanging in te regelen.	
d-eis-3	Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer hij niet met eigen inzetkrachten (of inzetkrachten van de combinatie/onderaannemer waarmee hij heeft ingeschreven) aan een aanvraag van Opdrachtgever kunt voldoen, hij actief op zoek gaat naar inzetkrachten bij derden (bijvoorbeeld andere detachings- of uitzendbureaus of ZZP-ers) om alsnog, binnen de gestelde termijnen, aan de aanvraag te kunnen voldoen. De door Inschrijver/Opdrachtnemer ingehuurd inzetkrachten bij derden worden door Inschrijver/Opdrachtnemer, tegen de condities en tarieven zoals bij inschrijving geoffreerd gefactureerd aan de Opdrachtgever. Indien Inschrijver/Opdrachtnemer ook via derden geen geschikte inzetkracht kan leveren is Opdrachtgever gerechtigd zelf de uitvraag uit te zetten bij een derde.	
d-eis-4	Opdrachtnemer draagt zorg voor: Registratie en controle van de gegevens: - beschikt over de relevante gegevens van iedere in te zetten inzetkracht. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. De juistheid van de originele diploma's worden gecontroleerd. De identiteit van de inzetkracht(en) wordt op basis van een geldig legitimatiebewijs gecontroleerd. - De door de inzetkracht opgegeven referenties worden op juistheid gecontroleerd. De arbeidservaring van de inzetkracht wordt vergeleken met de behoefte van de Opdrachtgever. Inzetkracht(en) worden getoetst aan de gevraagde vaardigheden en verlangde functievereisten zoals gesteld in bijlage 6 en 7 (functiefamilies).	Bijlage 6 2020_VNG_functiefamilie administratief secretariaat met schalen Bijlage 7 2020_VNG_functiefamilie proces- en projectondersteuning met schalen
d-eis-5	De door Inschrijver/Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Inschrijver/Opdrachtnemer is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten uit te voeren. Ook de door Opdrachtnemer eventueel in te schakelen derden en onderaannemers voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Inschrijver/Opdrachtnemer staat daarvoor in.	

6. Eisen aan de dienstverlening (d)

d-eis-6	Controle naleving wetsbepalingen - Inschrijver/Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten volgend uit de Wet Arbeid Vreemdelingen, de Wet op de Identificatieplicht of andere wetgeving die van toepassing is op de dienstverlening is voldaan voordat een inzetkracht zijn werk bij Opdrachtgever aanvangt. - Inschrijver/Opdrachtgever informeert de inzetkracht, voordat zijn/haar werkzaamheden bij Opdrachtgever aanvangen, over de beroepskwalificaties. Inschrijver/Opdrachtnemer zorgt voor alle wettelijke verplichtingen, inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan de relevante instanties. - Inschrijver/Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). - Uit de Wet werk en zekerheid volgt de verplichting dat Inschrijver/Opdrachtnemer een schriftelijke aanzegverplichting heeft richting de medewerker bij een overeenkomst welke is aangegaan voor zes maanden of meer. Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord (in overleg met Opdrachtgever) de inzetkracht uiterlijk één maand van te voren schriftelijk te informeren over het al dan niet voortzetten van de overeenkomst. Drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst informeert u Opdrachtgever hierover. Inschrijver/Opdrachtnemer garandeert dat wanneer deze aanzegtermijn door Inschrijver/Opdrachtnemer niet in acht wordt genomen, de kosten voor de verschuldigde vergoeding geheel voor rekening van de Inschrijver/Opdrachtnemer zijn. - Inschrijver/Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de transitievergoeding indien die verschuldigd is aan de inzetkracht. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de uurtarieven. Opdrachtgever betaalt hier niet afzonderlijk voor.	
d-eis-7	Contactpersoon Opdracht nemer zet een Contactpersoon in voor de werving en selectie van secretariële- en project ondersteunende inzetkrachten. Deze contactpersoon heeft senior niveau en heeft tenminste 3 jaar ervaring in accountbeheer, werving en selectie van secretariële- en project ondersteunende inzetkrachten. Er dient ook een vervanger beschikbaar te zijn van hetzelfde Senior niveau die de werkzaamheden kan waarnemen en overnemen. Tijdelijk* is het toegestaan dat een medior medewerker (1- 3 jaar ervaring)medewerker, mits dit tijdelijk* en voor korte duur (*maximaal 15 werkdagen) de werkzaamheden als contactpersoon waarneemt.	
d-eis-8	Digitaal aanvragen Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de aanvraag voor een inzetkracht digitaal plaats kan vinden. Inschrijver/Opdrachtnemer dient de aanvraag digitaal te bevestigen aan de Opdrachtgever via de template 'bevestiging inzet secretariële- en projectondersteuning' . Het aanbieden van een inzetkracht vindt tevens digitaal plaats.	Bijlage 10 Bevestiging inzet secretariële- en projectondersteuning

6. Eisen aan de dienstverlening (d)		
d-eis-9	Start termijn Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door hem voorgestelde inzetkracht 5 werkdagen nadat de Opdrachtgever akkoord heeft gegeven, daadwerkelijk met zijn of haar werkzaamheden kan beginnen, tenzij vooraf anders is afgesproken.	Bijlage 11: Procesbeschrijving
d-eis-10	Geen match Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het voorstellen van inzetkrachten die niet voldoen aan de bij de aanvraag gestelde eisen (met betrekking tot opleiding, ervaring, competenties, enzovoorts) wordt beschouwd als 'het niet aanbieden van personeel' c.q. 'geen match	Bijlage 11: Procesbeschrijving
d-eis-11	After sales Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever bij iedere plaatsing van een inzetkracht na de inwerkperiode contact opneemt met de geautoriseerde Contact persoon bij de Opdrachtgever om te controleren of de inzetkracht naar tevredenheid functioneert. Eventuele klachten worden geregistreerd en opgevolgd met afspraken ter verbetering van de inzet of het proces.	Bijlage 11: Procesbeschrijving
d-eis-12	Overname inzetkracht Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een inzetkracht die, binnen de periode waarvoor de raamovereenkomst is afgesloten, 1692 uur (parttime dan wel fulltime) voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een inzetkracht wenst over te nemen die nog niet 1692 uur werkzaam is geweest kan de inzetkracht toch worden overgenomen. Namens VNG de geautoriseerde contactpersoon en HR gezamenlijk in overleg gaan met Inschrijver/Opdrachtnemer over de voorwaarden van de overname van de inzetkracht	Bijlage 11: Procesbeschrijving
d-eis-13	Vervanging bij niet verschijnen van inzetkracht Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij het niet verschijnen van een inzetkracht, de Inschrijver/Opdrachtnemer in staat is spoedige maatregelen te treffen en zorgt voor onmiddellijke vervanging van de inzetkracht, zodat de continuïteit bij Opdrachtgever wordt geborgd. Bij het niet verschijnen van een inzetkracht informeert Opdrachtgever de Opdrachtnemer per omgaande.	
d-eis-14	Onvoldoende Functioneren Inschrijver/Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien een inzetkracht, naar het gemotiveerd oordeel van de Opdrachtgever, niet voldoet aan de gestelde kwalificaties en/of de werkzaamheden niet naar tevredenheid uitvoert, of een passende oplossing wordt aangeboden of per direct de opdrachtbevestiging wordt ontbonden, zonder dat er kosten aan worden doorberekend aan de Opdrachtgever.	
d-eis-15	Indien gewenst door Opdrachtgever zal een tussentijdse evaluatie met Inschrijver/Opdrachtnemer plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor Opdrachtgever actueel zijn.	

7. Eisen rapportage en overlegvormen (r)		
Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage

7. Eisen rapportage en overlegvormen (r)

r-eis-1	Inschrijver/Opdrachtnemer beschikt over een adequate procedure om klachten van Opdrachtgever met betrekking tot de dienstverlening te behandelen. Bij de Inschrijving is een kopie van de klachtenprocedure bijgevoegd. Hierin wordt tenminste het volgende aangegeven: -De klachteningang voor operationele klachten -De registratie van klachten -De wijze van terugkoppeling en afhandeling van klachten, zowel aan de melder en aan de Contactpersoon van de Opdrachtgever	
r-eis-2	Inschrijver/Opdrachtnemer stelt per kwartaal en per kalenderjaar binnen een maand na afloop van het betreffende kwartaal / kalenderjaar, een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens: - De in rekening gebrachte kosten per afdeling en per Inzetkracht onder vermelding van naam, functie, aantal uren, en tarief; - Een totaaloverzicht per afdeling en per Inzetkracht; - Een overzicht van alle (geaccordeerde) facturen; - Een opgave van de gefactureerde vergoedingen, onderscheiden naar kerncomponenten. - Aantal ziekte dagen en ziektemeldingen; - Overname van de eventuele inzetkracht en de eventuele kosten - Inzicht in gemiddeld aantal verlengingen van de inzetkracht; - Aantal klachten van Inzetkrachten en globale beschrijving van de aard van de klachten. Inschrijver/Opdrachtnemer levert alle managementrapportages op in een voor Opdrachtgever bewerkbaar bestandsformaat, bijvoorbeeld van MS Excel.	
r-eis-3	De Inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale Contactpersoon en diens plaatsvervanger.	
r-eis-4	In de maandelijkse facturatie dient ook een verwijzing naar het raamcontract te worden gemaakt en verantwoordingsstukken meegeleverd zijn. facturen@vng.nl o.v.v. het verplichtingsnummer	

8. Eisen opleiding en werkervaring in te zetten ondersteuners (e)

Nummer/referentie	Onderdeel/omschrijving	Toelichting of verwijzing naar bijlage
e-eis-1	De Inschrijver/Opdrachtnemer zet secretariële- en project ondersteuners in die voldoen aan de competenties zoals deze worden uitgevraagd in de competentie profielen van Opdrachtgever. Inschrijver zet bij de Opdrachtgever krachten in die beschikken over relevante kennis en werkervaring. Op basis van ervaring zal de inzetkracht worden ingedeeld in de loonschaal (zie bijlage 'genormaliseerde inhuurtarieven') van de functiefamilie -laag -midden -hoog	Bijlage 6 2020_VNG_functiefamilie administratief secretariael met schalen Bijlage 7 2020_VNG_functiefamilie proces- en projectondersteuning met schalen Bijlage 12: BBRA Genormaliseerde inhuur tarieven VNG