

Programma van Eisen

Externe Inhuur

Maatschappelijke Ontwikkeling

CPV code: 79620000

Contract ID: 2024-159

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Cluster Bedrijfsvoering
Afdeling P&O

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 24-7-2024
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	4
2.	AARD VAN DE OPDRACHT	4
2.1.	AFDELING FRONTLIJN	4
2.2.	AFDELING JONGERENLOKET	5
2.3.	AFDELING KENNIS.....	5
2.4.	AFDELING NALEVING	5
2.5.	AFDELING STEDELIJKE TOEGANG.....	5
2.6.	AFDELING UITKERINGEN.....	5
2.7.	AFDELING VOORZIENINGEN	6
2.8.	WAT ZOEKT ZAASTAD VOOR LEVERANCIERS?	6
3.	EISEN.....	6
3.1.	DE EISEN.....	6
4.	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	13
4.1.	SOCIAL RETURN ON INVESTMENT.....	13

Met opmerkingen [OE1]: Inhoudsopgave aanpassen in definitieve versie

1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding "Inhuur Maatschappelijke Ontwikkeling".

Hierin wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Het Programma van Eisen (PvE) bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: "of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig".

2. Aard van de Opdracht

De gemeente Zaanstad wenst een overeenkomst af te sluiten met vijf (5) leveranciers voor de levering van externen, met een looptijd van 12 maanden, met een optie tot verlenging van maximaal 12 maanden (per kalendermaand opzegbaar). De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 01-01-2025. De nadere opdrachten worden gedurende de looptijd via een minicompetitie aangeboden aan de leveranciers.

Deze korte looptijd houdt verband met de toekomstige contractering van een Managed Service Provider (MSP), die gemeentebreed zal gaan opereren. Zodra de MSP geïmplementeerd en operationeel is dan gaat deze opdracht daar in de loop van de tijd in over.

Gemeente Zaanstad zet bij diverse afdelingen inhuurkandidaten t/m functieschaal 10 in binnen de raamovereenkomst "Inhuur Maatschappelijke Ontwikkeling". Binnen de opdracht ligt de focus op de volgende afdelingen:

- Frontlijn
- Jongerenloket
- Kennis
- Naleving
- Stedelijke Toegang
- Uitkeringen
- Voorzieningen

Per afdeling geven we hieronder een korte beschrijving van de afdelingen, de bijhorende functies worden beschreven in de aparte bijlage: "Functieprofielen".

2.1. Afdeling Frontlijn

De afdeling Frontlijn levert een bijdrage aan de maatschappelijke infrastructuur van Zaanstad die is gebaseerd op wat bewoners zelf kunnen en willen. Daarnaast biedt de afdeling binnen de beschikbare financiële kaders ondersteuning aan hen die dat tijdelijk of permanent nodig hebben. Frontlijn werkt samen met haar collega's, inwoners en maatschappelijke partners aan de ontwikkeling van de stad. De afdeling bestaat uit drie teams: Ketenregie, Vangnet en Zorg & Veiligheidshuis.

Ketenregie: De ketenregisseurs zijn actief binnen de strategische opgaves van Zaanstad en verantwoordelijk voor de ketens rondom sociale veiligheid, WMO, werk en inkomen en jeugd. Doel is onder andere om de ketenaanpak te optimaliseren, het netwerk en de samenwerking te versterken, preventie en kostenbeheersing van maatregelen.

Vangnet: Vangnet biedt ondersteuning aan diverse externe en interne organisaties en professionals die zijn betrokken bij inwoners van Zaanstad met complexe problematiek op meerdere leefgebieden.

Vangnet heeft als motto: 'regulier, tenzij' en behandelt geen casussen waar nog geen hulpverleners

bij betrokken zijn. Het is gericht op professionals en onderhoudt contact met hulpverleners, niet met inwoners.

Zorg & Veiligheidshuis Zaanstreek – Waterland (ZVH): Het ZVH is een regionaal samenwerkingsverband van de 7 gemeenten en justitie- en zorgorganisaties. Zaanstad de beheerorganisatie van het ZVH. De strategische regie van het samenwerkingsverband en de aansturing van de coördinator van het ZVH s belegd bij het regionale Bestuurlijk Overleg Zorg & Veiligheid ZaWa. De uitvoering is belegd bij de coördinator ZVH. Het samenwerkingsverband ZVH heeft drie functies: Het faciliteren en regisseren van casusoverleggen voor complexe casuïstiek op het snijvlak van zorg & veiligheid, het functioneren als kennisknooppunt en het signaleren van relevante trends en ontwikkelingen.

2.2. Afdeling Jongerenloket

Het Jongerenloket biedt makkelijk bereikbare hulp en informatie aan jongeren tot 27 jaar die in Zaanstad wonen. Het wettelijke kader is de basis voor veel van onze werkzaamheden, maar wij kijken verder dan de wetgeving. Jongeren kunnen bij ons terecht met vragen over leren, werken en inkomen. Samen met de jongere kijken wij wat er nodig is, zodat zij zelf regie kunnen nemen over hun eigen leven. Bij ons worden zij gezien en gehoord. Onze dienstverlening is gratis. We verwachten een actieve houding van de jongere zelf.

Binnen het Jongerenloket werken verschillende specialisten samen. De teams Leerplicht, LeerWerkstraat, Doorstroompunt, Straathoekwerk en Jongeren Preventie Plan (JPP) zijn onderdeel van het Jongerenloket.

2.3. Afdeling Kennis

Op de afdeling Kennis werken ongeveer 50 beleidsadviseurs en enkele ondersteuners/secretarissen vol passie aan maatschappelijke onderwerpen en maken ze innovatief beleid. We werken aan diverse maatschappelijke thema's, waaronder Jeugd, Wmo, Onderwijs, sport en armoede.

Natuurlijk werken we met beleidskaders en regels, maar ons doel is om het zo goed mogelijk te regelen voor inwoners. We adviseren direct aan het bestuur, maar staan ook in contact met onze inwoners. Tegelijk werken we als spin in het web om ideeën en initiatieven af te stemmen met collega's en externe partners.

2.4. Afdeling Naleving

Naast de eerste toegang voor inwoners, met allerlei vragen over ondersteuning en zorg op verschillende leefgebieden, is het Cluster Individuele Dienstverlening ook verantwoordelijk voor toezicht- en handhavingstaken. Deze taken vallen onder de afdeling Naleving. Adequate handhaving signaleert, voorkomt en ontmoeit misbruik en oneigenlijk gebruik van de voorzieningen. De toezichhoudende taken richten zich op het gebied van de Participatiewet/IOAW en de ook op gebied van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Daarnaast werken we integraal en zijn actief op het gebied van de gemeente brede ondermijnings werkzaamheden en we participeren binnen het Interventie Team Zaanstad Oost.

2.5. Afdeling Stedelijke Toegang

Afdeling Stedelijke Toegang is de verbindende schakel tussen beleid en uitvoering in het maatschappelijk domein, en voert de regie over de zorg voor een aantal bijzondere doelgroepen. Als verbindende schakel zorgt Stedelijke Toegang voor een soepele samenwerking tussen partners in de keten. We adviseren de wijk- en jeugdteams en de uitvoerende afdelingen van de gemeente bij vastgelopen casuïstiek, waar nodig zorgen we voor een doorbraak. Signalen uit de uitvoering brengen we verder in de keten. Ook zorgen we voor een goede vertaling van beleid naar uitvoering. Voor een aantal bijzondere doelgroepen voeren we de regie op de benodigde zorg voor inwoners. Het gaat dan om inwoners die aan het inburgeren zijn (zie hieronder), nazorg ex-gedetineerden, inwoners die woonoverlast veroorzaken, uitzonderlijke voorzieningen in de WMO zoals verbouwingen of een aangepaste auto en de regie op zorg voor gedupeerden van de Kinderopvangtoeslag affaire (vanaf juli 2024).

2.6. Afdeling Uitkeringen

Afdeling Uitkeringen heeft een belangrijke rol in de zogenaamde Participatieketen. In deze keten worden de burgers die recht hebben op een uitkering begeleidt naar werk, dan wel op een andere manier geactiveerd. Gedurende dit proces wordt continu het recht op uitkering gemonitord. De medewerkers

van Uitkeringen werken hierbij nauw samen met het sociaal wijkteam. Zo wordt het startgesprek (gesprek naar aanleiding van de aanvraag om een uitkering) gezamenlijk gevoerd en wordt ook gedurende het activeringstraject bij de sociaal wijkteams en bij Werkom samengewerkt om de burger zo efficiënt mogelijk te bedienen. Ook van belang is de samenwerking met afdeling Naleving in het kader van de rechtmatigheidsonderzoeken en met de afdeling Voorzieningen inzake minimaregelingen en bijzondere bijstand.

2.7. Afdeling Voorzieningen

De afdeling Voorzieningen is verantwoordelijk voor de uitvoering van een breed scala aan regelingen binnen Zaanstad. De hoofdtaken zijn het indiceren van regelingen voor Minima en Leerlingenvervoer en de financiële afhandeling van regelingen t.b.v. WMO-en Jeugdwet. Hierbij werken we nauw samen met verschillende afdelingen binnen de Gemeente Zaanstad en het Jeugdteam en de Wijkteams. We werken wij volgens de visie: doen wat nodig is. Er wordt met een integrale blik naar het gezin gekeken.

2.8. Wat zoekt Zaanstad voor leveranciers?

Zaanstad is op zoek naar leveranciers met kennis van de gemeentelijke praktijk en gevoel voor de bestuurlijke en politieke dynamiek. De gemeente vindt het belangrijk dat leveranciers hun medewerkers begeleiden, opleiden en investeren in de benodigde competenties van hun medewerkers. Zaanstad hecht waarde aan goed contact met de opdrachtnemer en zoekt dan ook naar leveranciers die op de lijn komen en aandacht besteden aan kennisuitwisseling met de gemeente.

3. Eisen

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen. Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat hij akkoord gaat met alle in de offerteleidraad vastgestelde (vorm-)voorschriften en met het Programma van Eisen. Opdrachtgever kan het contract ontbinden als gedurende opdracht blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

1. *Inschrijving.* In het geval de inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/of eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, dan zal de Gemeente deze inschrijving niet beoordelen en komt de inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
2. *Uitvoering van de opdracht.* Opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende de gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

3.1. De Eisen

Eisnummer	Algemeen
1.	Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening te verrichten als beschreven in de offerteleidraad en bijhorende bijlagen en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking. Opdrachtnemer maakt indien nodig gebruik van derde partijen (o.a. onderaannemers en zzp-ers) om de leveringszekerheid te realiseren. Indien de opdrachtnemer een aanvraag niet kan voorzien met een geschikte kandidaat, koppelt de opdrachtnemer dit vroegtijdig terug aan de opdrachtgever zodat zij zich kan beraden op alternatieven.
2.	Opdrachtnemer spant zich maximaal in op de aanvragen inhuur voor tijdelijk personeel te vervullen en anticipeert op de krapte in de huidige en toekomstige, dynamische, arbeidsmarkt. Dit om het totale vervullingspercentage de 100% te laten naderen. Leverancier kan alle gevraagde functieprofielen leveren en dit middels referenties aantoonbaar maken.
3.	Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk en spant zich maximaal in om kwalitatief goede kandidaten in te zetten bij opdrachtgever. Opdrachtnemer borgt kennis en ontwikkeling.

4.	Opdrachtnemer biedt een goede en continue dienstverlening als samenwerkingspartner voor de opdrachtgever én als goed werkgever/ opdrachtgever naar de kandidaat.
5.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Zulke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor de opdrachtgever om de raamovereenkomst te beëindigen.
6.	Ongevraagde acquisitie is niet toegestaan. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven binnen de organisatie van de opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door opdrachtgever binnen de context van de overeengekomen overeenkomst aan de opdrachtnemer worden verstrekt.
7.	De opdrachtnemer verklaart dat binnen haar organisatie en in de dienstverlening naar de opdrachtgever, geen sprake is van discriminatie conform de Algemene Wet Gelijke Behandeling en de Grondwet. Het spreekt bij opdrachtgever voor zich op geen enkele wijze discriminatie – op welke grond dan ook – te tolereren, stimuleren of accepteren. Opdrachtnemer dient bij de inschrijving een eigen verklaring in, hoe het tegengaan van discriminatie – op welke grond dan ook – is verankerd in de organisatie van de opdrachtnemer.
8.	Opdrachtgever eist van de opdrachtnemer na einddatum van deze raamovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te realiseren zonder hiervoor kosten te berekenen. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst van opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.
9.	Beëindiging van deze Raamovereenkomst, om welke reden dan ook, laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere Opdracht(en) onverlet. De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Opdrachten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.
Commerciële Eisen: Prijsstelling en facturering	
10.	De aanvragen worden in een minicompetitie uitgezet tussen de gecontracteerde opdrachtnemers. De opdrachtnemer offreert op basis van kwaliteit en ervaring van de kandidaat een marktconform uurtarief. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet akkoord te gaan met een geoffreerd uurtarief.
11.	De geoffreerde uurtarieven zijn inclusief alle kosten die nodig zijn voor de levering van Externen, dat wil zeggen inclusief: administratie-, kantoor-, transitie-, opleidingskosten en overige kosten, eindejaarsuitkering (6,25%), verzuimbegeleiding en bevatten geen vergoedingen zoals reiskosten en thuiswerkvergoeding. De opdrachtgever wenst achteraf niet geconfronteerd te worden met andere extra kosten. Eventueel meerwerk dient vooraf te worden aangemeld en akkoord te worden bevonden door de opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer verstrekt voor de Extern Ingehuurde (niet van toepassing bij ZZP'ers) een in bruikleen beheerde Zaanstad laptop en telefoon om werkzaamheden te verrichten binnen de ICT werkomgeving van de gemeente.
13.	Er worden geen (tussentijdse) (prijs)onderhandelingen gevoerd en prijsindexeringen zijn niet toegestaan. Dit in verband de korte looptijd van de opdracht.
14.	Inschrijver is akkoord met een opslag van €2,50 op een uurtarief bij stalling.
15.	De opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen in een pdf-format. Voor meer informatie: zie de algemene inkoopvoorwaarden van Zaanstad over de facturatie.
16.	Op elke digitale factuur wordt onze referentie vermeldt (d.w.z. het inkoopordernummer), afdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.
17.	Het inkoopordernummer wordt voorafgaand aan de opdracht door opdrachtgever verstrekt aan opdrachtnemer.
18.	Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) vierwekelijks of maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de Opdrachtgever, onder vermelding van alle

	wettelijke en bijzondere door de Opdrachtgever gestelde eisen (waaronder het inkoopordernummer) naar Crediteuren@zaanstad.nl .
	Commerciële eisen: aangaan dienstverband
19.	De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de Externe een dienstverband aan te gaan, dit is uitdrukkelijk geen doelstelling van de raamovereenkomst.
20.	Voor het aangaan van een rechtstreeks dienstverband met de Externe zullen geen kosten in rekening gebracht worden, indien de termijn van terbeschikkingstelling hieraan voorafgaand minimaal 936 gewerkte uren heeft geduurd. (936 uur = 26 weken op basis van een fulltime werkweek = 36 uur per week conform CAO Gemeenten, in praktijk kan de periode langer duren wanneer de Externe minder dan 36 uur per week werkt). De opdrachtnemer geeft op verzoek inzage in de gewerkte uren per Externe.
21.	Voor het aangaan van een rechtstreeks dienstverband met de Externe zullen indien de termijn van terbeschikkingstelling hieraan voorafgaand minder dan 936 gewerkte uren heeft geduurd een overnamesom worden gehanteerd. Deze wordt als volgt berekend: 936 uur - gewerkte uren = Y uur. Y uur x uurtarief in € = € totaal. € totaal x 20% = overnamesom. De opdrachtnemer geeft op verzoek inzage in de gewerkte uren per Externe.
	Commerciële eisen: vergoedingen
22.	Voor de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) & en de Verklaring Omtrent Gedrag – Politiegegevens (VOG-P) ontvangt de Externe een volledige vergoeding. Opdrachtnemer factureert deze als netto vergoeding (geheel ten goede aan de Externe).
23.	Gemeente Zaanstad vindt duurzaamheid belangrijk. Ook als het gaat om reizen naar het werk. Voor woon-werk verkeer ontvangt de Externe (niet zijnde een ZZP'er) een reiskostenvergoeding conform beleid van Gemeente Zaanstad. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de Externe, niet zijnde een ZZP'er).
24.	Uitgangspunt is dat dienstreizen worden gemaakt met zo weinig mogelijk belasting voor het milieu. Voor zakelijke kilometers (werk-werk verkeer in opdracht van de opdrachtgever) mag de Externe (niet zijnde een ZZP'er) gebruik maken van een leenauto, leenfiets of een business card voor het openbaar vervoer na goedkeuring van de opdrachtgever. Enkel na toestemming van de opdrachtgever mogen zakelijke kilometers met eigen vervoer worden gefactureerd conform beleid van Gemeente Zaanstad. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de Externe, niet zijnde een ZZP'er).
25.	Wanneer de Externe (niet zijnde een ZZP'er) thuiswerkt (in overleg én na goedkeuring van opdrachtgever) heeft deze recht op een thuiswerkvergoeding van € 3,- netto per dag. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de Externe, niet zijnde een ZZP'er).
	Commerciële eisen: kwaliteit van dienstverlening
26.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. De opdrachtgever stelt een rapport op van deze controle en de opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op te stellen, indien de opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
27.	Kwaliteit van dienstverlening: Gemeente Zaanstad wilt leveranciers contracteren die proactief zijn binnen de kaders van de raamovereenkomst. Dat wil zeggen: Opdrachtnemer weet wat binnen Zaanstad en het werkgebied speelt, geïnformeerd is over de behoefte van opdrachtgever is en hier proactief, kwalitatief en efficiënt aan tegemoet komt. Dit middels opleiden van de Externe, aansluiten bij (veranderende) wet- en regelgeving actualiteiten en ontwikkelingen.
	Commerciële eisen: opzegtermijnen en proeftijd

28.	In afwijking van artikel 19.1 sub c van de Algemene Inkoopvoorwaarden behoudt Gemeente Zaanstad zich het recht voor om - zonder dat zij daar een vergoeding van 5 % van het resterende deel van de opdrachtsom voor verschuldigd is - Nadere Opdracht(en) geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: • Bij inzet tot 2 maanden: 1 Werkdag • Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 Werkdagen • Bij inzet langer dan een jaar: 10 Werkdagen • Bij overmacht en/ of disfunctioneren en/ of verwijtbaar handelen of nalaten: per direct Indien de gemeente geen grond heeft om de Nadere Opdracht te beëindigen, wordt een opzegtermijn van 14 dagen gehanteerd.
	Wetgeving
29.	Opdrachtnemer handelt conform vigerende wet- en regelgeving.
30.	Opdrachtnemer dient bewijsbaar in het bezit te zijn van het SNA-keurmerk bij aanvang van de raamovereenkomst. Het SNA-keurmerk wordt gedurende de hele looptijd van opdracht behouden.
31.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle uitzendkrachten die bij opdrachtgever werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform AVG worden opgeslagen en bewaard.
32.	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: • Een door de Externe getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding indien van toepassing voor de functie; • Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), daarnaast bij het Jongerenloket & Naleving: Verklaring Omtrent Gedrag – Politiegegevens (VOG-P). • Kopieën van relevante diploma's en certificaten; • Kopie paspoort/ ID
33.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle Externen dienen zich altijd te kunnen identificeren met een paspoort/ ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag (ter controle door opdrachtgever) naast een paspoort/ ID kaart een eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
34.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
35.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
36.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
37.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
38.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
	Totstandkoming Nadere Opdracht en inspanningsverplichting
39.	De aanvraag vindt door de gemeente digitaal plaats op basis van Connexys. Op verzoek van opdrachtnemer verstrekt de gemeente nadere informatie over functie-informatie, -eisen en/of –wensen. De functieschaal en het aantal uur per week wordt vermeld in iedere nadere opdracht.

	Opdrachtnemer adviseert de gemeente proactief over de te hanteren eisen en wensen indien hij meent dat dit in het belang van een goed resultaat is.
40.	Er geldt binnen de raamovereenkomst een inspanningsplicht voor de opdrachtnemer. Dit houdt in dat in reactie op aanvragen van de gemeente door opdrachtnemer tijdig, dat wil zeggen binnen zeven werkdagen, een nadere offerte ingediend wordt met tenminste één kandidaat die voldoet aan de in de nadere offerteaanvraag gestelde eisen, tenzij sprake is van een spoedaanvraag. Indien een opdrachtnemer meer dan drie keer niet aan deze inspanningsplicht heeft voldaan, gaat Opdrachtgever hierover in gesprek met opdrachtnemer.
41.	In het geval van een reguliere aanvraag heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om binnen zeven werkdagen minimaal één geschikte kandidaat aan te bieden, tenzij nadrukkelijk anders bepaald bij de aanvraag. Een kandidaat is geschikt als deze - aantoonbaar - voldoet aan de bij de aanvraag aangegeven eisen in termen van kennis, ervaring, beschikbaarheid et cetera. Opdrachtnemer borgt de betrouwbaarheid van het CV en voorstel (overeenkomstig de werkelijke kennis en vaardigheden van de Externe). Indien de gemeente dit passend acht kan een langere indieningstermijn worden bepaald in de aanvraag. Als Opdrachtnemer geen geschikte kandidaat kan aanbieden, binnen zeven werkdagen, dan informeert deze Opdrachtgever tijdig (binnen dezelfde zeven werkdagen).
42.	Indien de aanvraag een naar het oordeel van de gemeente een spoedeisend karakter (binnen 24 tot 48 uur) heeft kan de gemeente een kortere termijn hanteren; in dat geval spant opdrachtnemer zich in tijdig minimaal één geschikte kandidaat aan te bieden. Als opdrachtnemers niet tijdig een geschikte kandidaat kunnen aanbieden kan de gemeente de behoefte wel buiten de raamovereenkomst verwerven als hiermee tegemoetgekomen kan worden aan het spoedeisende karakter.
43.	In geval van ziekte of ontslag of andere langdurige niet- inzetbaarheid van een Externe krijgt betreffende opdrachtnemer maximaal drie (3) werkdagen de tijd voor een 1 op 1 vervanging door een minimaal gelijkwaardige Externe. Vóór aanvang van de vervanging, wordt de vervangende Externe ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgesteld. Mocht opdrachtnemer binnen deze drie (3) werkdagen geen goedgekeurde vervangende Externe kunnen leveren, dan wordt vervanging middels een nadere opdracht in minicompetitie uitgezet bij opdrachtnemers.
Eisen communicatie	
44.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, evenals de (voorgestelde) kandidaat, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
45.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
46.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
47.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen op operationeel en tactisch niveau.
48.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor de opdrachtgever om de raamovereenkomst te beëindigen.
Eisen personeel en organisatie	
49.	Opdrachtnemer overlegt aan de gemeente voorafgaand aan de daadwerkelijk inzet van een kandidaat een relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van de betreffende

	kandidaat, niet ouder dan zes maanden. Nader overeengekomen kan worden dat de kandidaat kan aanvangen met de werkzaamheden als opdrachtnemer heeft aangetoond een VOG te hebben aangevraagd. Indien de aangevraagde VOG niet binnen zes weken na start werkzaamheden kan worden overlegd, kan in dat geval de nadere opdracht per direct en zonder enige vergoeding van kosten aan opdrachtnemer worden ontbonden als de gemeente van mening is dat een voortzetting van de werkzaamheden voor haar bedrijfsvoering onverantwoord is. De gemeente zal dit gemotiveerd kenbaar maken aan de opdrachtnemer. Nb. bij het Jongerenloket moet de VOG aanwezig zijn bij aanvang van de Nadere Overeenkomst met de Externe.
50.	De in te zetten kandidaten dienen op verzoek van de gemeente een integriteitsverklaring te ondertekenen.
51.	Opdrachtnemer en de in te zetten kandidaten dienen zich op de hoogte te stellen en zich te houden aan de binnen de locaties van de gemeente geldende huis- en gedragsregels. Opdrachtnemer is verplicht kandidaten hier voor de start van de werkzaamheden over te informeren.
52.	Opdrachtnemer garandeert dat er bij inzet van een kandidaat op geen enkele wijze sprake zal zijn van een daadwerkelijk of potentieel belangenconflict bij de uitvoering van opdrachten. Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht ten aanzien van mogelijke belangenverstrengeling. Voor de nadere opdrachten geldt dat er geen belangenconflict mag ontstaan. Indien naar het oordeel van de gemeente in bijzondere gevallen een belangenconflict ontstaat, kunnen opdrachtnemers voor de daarmee samenhangende opdrachten worden uitgesloten. De gemeente verwacht van opdrachtnemers een proactieve houding teneinde belangenconflicten tijdig aan de gemeente kenbaar te maken en te voorkomen.
Dienstverlening Kritische prestatie-indicatoren/ Rapportage	
53.	Al naar gelang de behoefte van de gemeente en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen de contactpersoon van opdrachtgever en opdrachtnemer.
54.	De kwaliteit van de dienstverlening wordt per opdrachtnemer periodiek geëvalueerd en kan invloed hebben op de beslissing van de opdrachtgever inzake het gebruik maken van de optie tot verlenging van de raamovereenkomst per opdrachtnemer.
55.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's, hieronder zijn de volgende KPI's verplicht om te rapporteren: aantal voorstellen, gesprekken, plaatsingen (gespecificeerd per nadere opdrachten).
56.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet kwantitatief leveren van kwalitatieve Externen.
57.	Op verzoek levert de opdrachtnemer kosteloos managementinformatie. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg worden aangepast, zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever extra kosten in rekening brengt.
58.	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Kwaliteitsgarantie	
59.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau, toegespitst op de gemeentelijke arbeidsmarkt, en zo nodig zal zorgdragen voor adequate bijscholing.
60.	Op verzoek van opdrachtgever kan een Externe tevens worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Externe verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/ of vaardigheden. Opleiden betreft maatwerk, hierbij wordt vooraf de differentiatie gemaakt wie de kosten hiervoor dekt (opdrachtnemer of opdrachtgever) en of de betreffende opleiding functie gerelateerd is, dan wel een vereiste is voor Zaanstad. Bij het vakinhoudelijk tekortschieten van de Externe komen de kosten voor opleiding voor rekening van Opdrachtnemer.

61.	Indien een Externe zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal de Externe hier in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van opdrachtnemer, op worden aangesproken. De uitkomst van dit gesprek zal schriftelijk worden bevestigd aan zowel opdrachtnemer als Externe. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is opdrachtgever gerechtigd de Externe de toegang tot het stadhuis of andere locaties van de opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontzeggen dan wel de Externe van het bedrijfsterrein te verwijderen en de opdracht per direct te beëindigen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer van voornoemde beëindiging van de opdracht zo snel als mogelijk op de hoogte stellen. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten en laat onverlet de verder aan opdrachtgever toekomende rechten.
	Migratie en implementatie
62.	De (nieuwe) opdrachtnemer garandeert een soepele overgang en een goede start van de nieuwe raamovereenkomst. Soepele overgang en goede start betekent dat de lijnorganisatie geen last heeft van een nieuwe raamovereenkomst, leveringszekerheid niet beïnvloed wordt hierdoor, dat opdrachtnemers (als nieuw) zich terdege voorbereiden, inlezen en proactief handelen om te leveren wat wij vragen.
63.	De gehele implementatie van de overeenkomst en de migratie van Externen is voor kosten van de opdrachtnemer. De opdrachtgever stemt met de projectleider de scope en de resultaten van de implementatie. Implementatie is inregelen van nieuwe opdrachtnemers in systemen, samen goede afstemming over werkwijze en processen, waar nodig kandidaten van andere partijen overnemen ivm rechtmatigheid, etc.

4. Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

4.1. Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.13 van de offerteleidraad).

	Social Return
64.	Een social return-verplichting van 1% conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet of niet volledig voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl

