

Bijlage A – Programma van Eisen

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Intermediaire dienstverlening



Datum: 1 oktober 2024

Versienummer: 1.0

Kenmerk: TN485444

Inhoud

1.	Inleidende bepalingen	3
2.	Inzet van Inhuurkrachten	4
3.	Het inhuurproces	8
4.	Inhuurtarieven en Fees	10
5.	Facturatie en administratie	11
6.	Managementinformatie en communicatie	12
7.	Einde dienstverlening	13

1. Inleidende bepalingen

Eisen aan de dienstverlening	
1.1	Opdrachtgever heeft nadrukkelijk niet voor een dynamisch aankoopstelsel (DAS) gekozen, wegens overwegingen omtrent recht- en doelmatigheid. Het staat Opdrachtnemer nadrukkelijk vrij de eigen wervings- en selectiekanalen in te richten, zo lang dit niet met een DAS gebeurt.
1.2	In verband met de vrijwaring van de inlenersaansprakelijkheid en afdracht van sociale premies werkt Opdrachtnemer met G-rekeningen. Opdrachtnemer maakt minimaal 55% van het factuurbedrag over op de G-rekening van de Toeleverancier waar de Gedetacheerde in loondienst is. Indien Opdrachtnemer of de Toeleverancier beschikt over een geldige NEN-4400 registratie die is afgegeven door de Stichting Normering Arbeid dan stort Opdrachtnemer 25% van het factuurbedrag inclusief BTW op de G-rekening van de Toeleverancier zoals de Stichting Normering Arbeid.
1.3	Opdrachtnemer dient alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Inhuurkrachten te beantwoorden en te regelen. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer Behoeftestellers, Inhuurkrachten, Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten attendeert zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere overeenkomsten, het aanleveren van documenten, et cetera én dit proces bewaakt.
1.4	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de dienstverlening waarbij minimaal één vast aanspreekpunt is beschikbaar. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
1.5	Opdrachtnemer is in staat om te voorzien in de gehele scope van profielen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
Eisen aan de organisatie	
1.7	Opdrachtnemer is opgenomen/heeft zich geregistreerd in het WAADI register.
1.8	Opdrachtnemer is in staat om Inhuurkrachten te leveren op alle locaties van Opdrachtgever in de regio Amsterdam-Amstelland.
1.9	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van Opdrachtgever inzichtelijk.
1.10	Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur van Opdrachtnemer altijd schriftelijk aan Opdrachtgever worden gemeld. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer hier openbaar over kan en mag communiceren. Denk aan reorganisaties, fusies, overnamen, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
Implementatie en migratie	
1.11	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
1.12	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en deze aan Opdrachtgever voor te leggen binnen twee weken na het tekenen van de Raamovereenkomst. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Risico's en beheersmaatregelen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.
1.13	Opdrachtnemer draagt vanaf de start van zijn opdracht zorg voor de continuïteit van het inhuurproces.
1.14	Opdrachtgever kiest bij deze Raamovereenkomst voor het overzetten (migratie) van de huidige populatie Inhuurkrachten naar Opdrachtnemer. Om dit proces effectief te laten verlopen maakt Opdrachtnemer bij aanvang van de implementatie een analyse van de verschillen tussen de nieuwe en huidige voorwaarden die worden overeengekomen met Toeleveranciers bij de inzet van een Inhuurkracht. In de regel worden alle huidige afspraken gerespecteerd waarbij verleningen wordt beoordeeld of deze afspraken aansluiten op de nieuwe werkwijze en voorwaarden.

2. Inzet van Inhuurkrachten

Algemene eisen	
2.1	Opdrachtnemer stelt bij implementatie van de opdracht een model Nadere overeenkomst op conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten om te hanteren gedurende de Raamovereenkomst. Nadat dit model is voorgelegd aan en goedgekeurd door Opdrachtgever, wordt deze gehanteerd.
2.2	Opdrachtnemer verschaft zich binnen de wettelijke kaders van zekerheid van de identiteit van de ingezette Inhuurkrachten. Alle Inhuurkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Alle Inhuurkrachten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Inhuurkracht zeker ook tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
2.3	Opdrachtnemer verplicht Inhuurkrachten op geen enkele wijze om (aanvullende) betaalde diensten van Opdrachtnemer af te nemen om in aanmerking te komen voor een inhuuropdracht bij de Opdrachtgever en/of te kunnen worden voorgesteld aan de Opdrachtgever. Het verbod dat Inhuurkrachten verplicht (aanvullende) betaalde diensten moeten afnemen van Opdrachtnemer geldt gedurende de gehele looptijd van de inhuuropdracht. Opdrachtgever is gerechtigd om deze Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
Uitzetten van aanvragen	
2.4	Opdrachtgever levert digitaal een Aanvraag. Opdrachtnemer is verplicht om namens de Opdrachtgever alle, door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, ingediende Aanvragen voor Inhuurkrachten, af te handelen inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer.
Voorselectie van kandidaten	
2.5	Alle Inhuuraanvragen worden door Opdrachtnemer op een publiek toegankelijke wijze kenbaar gemaakt. Het is aan Opdrachtnemer hoe, waar en op welke wijze een Aanvraag wordt gepubliceerd, mits daarbij sprake is van openbaarheid en transparantie en Opdrachtnemer ruime mededinging stimuleert. Opdrachtnemer waarborgt de gelijke kansen voor alle potentiële Toeleveranciers. Op verzoek van Opdrachtgever of (potentiële) Toeleveranciers dient Opdrachtnemer deze keuze te kunnen motiveren.
2.6	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de Aanvragen breed uit te zetten. Daarbij spant Opdrachtnemer zich nadrukkelijk ook in om direct - dat wil zeggen: zonder tussenkomst van bemiddelingsbureaus - in contact te komen met ZZP'ers.
2.7	Opdrachtnemer doet een eerste CV-selectie. Opdrachtnemer stuurt het door Opdrachtgever gewenst aantal CV's door. Opdrachtgever mag verzoeken om alle CV's door te zetten.
2.8	Opdrachtnemer gunt de inhuuropdracht in overleg met de Behoeftesteller op een van te voren overeengekomen prijs-kwaliteitsverhouding. Deze prijs-kwaliteitsverhouding en de kwaliteitscriteria die van toepassing zijn worden afgestemd bij het uitzetten van de Aanvraag.
2.9	Het is mogelijk dat een Behoeftesteller zelf een kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht. In deze situatie gaat de aangedragen kandidaat mee in de selectieprocedure. Opdrachtgever kan hiermee haar eigen netwerk blijven betrekken bij de selectie van kandidaten. In het geval van Netwerkkandidaten levert de Opdrachtgever alleen een naam en telefoonnummer en/of emailadres van de betreffende Netwerkkandidaat aan. Opdrachtnemer neemt contact op met de Netwerkkandidaat, controleert de geschiktheid en zorgt voor een compleet dossier als deze kandidaat meegenomen wordt in het verdere selectieproces. Vanaf dit moment verzorgt de Opdrachtnemer de gehele dienstverlening zoals ook afgesproken bij niet-Netwerkkandidaten.
2.10	De inzet van zogenaamde eigen wervingen is niet toegestaan. Van een eigen werving is sprake indien een kandidaat wordt aangedragen die reeds op de functie is geselecteerd en door Opdrachtgever gecontracteerd moet worden waarbij geen verdere (voor)selectie nodig is. Bij een eigen werving is geen sprake van werving door de Intermediair en de wenst de Aanvrager geen cv's van alternatieve kandidaten te ontvangen.
2.11	Opdrachtnemer mag Kandidaten aanbieden die bij hem in dienst zijn of die in dienst zijn van een organisatie van de groep waartoe Opdrachtnemer behoort, zo lang er minimaal een tegenkandidaat (van een andere partij) wordt aangeboden. Met 'groep' wordt bedoeld op organisaties die deel uitmaken van dezelfde holding of die anderszins aandelen in elkaar houden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er altijd minimaal één andere cv van andere van een andere organisatie -die geen onderdeel is van dezelfde groep- wordt aangeboden.

2.12	Opdrachtnemer verplicht Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen, gedurende de hele looptijd van de inzet of alvorens betreffende kandidaten worden voorgesteld aan Opdrachtnemer en/of in aanmerking komen voor opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om deze raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet.
Voorstellen van Kandidaten	
2.13	Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor Inhuurkrachten uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via video bellen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid en beschikbaarheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
2.14	Opdrachtnemer hanteert een standaard voorstelformulier voor het aanbieden van Kandidaten. De inhoud van dit standaard voorstelformulier wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van Opdrachtgever toegepast bij het voorstellen van Kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de CV's en motivatie aangeboden in PDF-formaat bij Opdrachtgever.
2.15	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen een vooraf gestelde termijn minimaal twee passende CV's (offertes) in. Deze termijn wordt afgestemd bij het uitzetten van de Aanvraag; 2) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden kandidaat of kandidaten binnen maximaal 10 werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van het CV, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (intake).
2.16	In geval van spoed, wordt de responstijd verkort tot maximaal twee werkdagen voor het indienen van CV's (offertes) na ontvangst van een Aanvraag. Opdrachtgever geeft in de Aanvraag duidelijk/explicit aan dat het een spoedaanvraag betreft. Opdrachtgever zorgt ervoor dat spoedaanvragen incidenteel voorkomen.
2.17	Indien de aangeboden CV's (offertes) naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
2.18	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig richting Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
2.19	Indien Opdrachtnemer niet of niet binnen tien werkdagen in staat is om een adequate Kandidaat aan te dragen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om buiten Opdrachtnemer om te handelen.
Contractbeheer	
2.20	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Nadere Overeenkomst af per inzet van een Inhuurkracht bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer sluit op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af via het zogenaamde 'tussenkomstmodel' met de Toeleverancier zodat de inhuurrisico's voor Opdrachtgever worden gemitigeerd. Opdrachtnemer wordt hiermee opdrachtgever van de Toeleverancier. Opdrachtnemer zorgt voor het beheersen en reduceren van alle aan inhuurrisico's zoals (maar niet beperkt tot) inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's. Zo controleert Opdrachtnemer dat de Toeleverancier in het bezit is van een WAADI registratie wanneer sprake is van het doorlenen van Gedetacheerden in loondienst.
2.21	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, tijdelijk personeel, Toeleveranciers vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
2.22	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Inhuurkracht zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
2.23	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Inhuurkracht over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Alle Inhuurkrachten zijn voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan 6 maanden, met screeningsprofiel dat per functie aangeleverd wordt door Opdrachtgever). De Inhuurkracht kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.
2.26	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de betreffende Inhuurkracht.
2.27	Opdrachtgever heeft het recht om maximaal tweemaal per jaar via een steekproef te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert ten aanzien van de dossiervorming, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan. Het structureel niet op orde hebben van de dossiers is in strijd met de contractvoorwaarden.

2.28	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van Inhuurkrachten en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever.
2.29	Voor aanvang van de werkzaamheden, dient Opdrachtnemer het dossier van de Inhuurkracht en Toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd. Indien het gaat om een spoedaanvraag verwacht Opdrachtgever dat deze binnen twee werkdagen na aanvang werkzaamheden geregeld is.
2.30	Opdrachtnemer zal de Inhuurkracht verplichten een geheimhoudingsverklaring te tekenen en deze getekende geheimhoudingsverklaring toevoegen aan het dossier van de inhuurkracht.
Inzet ZZP'ers en contractketens	
2.31	Bij de inzet van ZZP'ers zorgt opdrachtnemer voor een beoordeling van de arbeidsrelatie op de voor dit thema relevante wetgeving en criteria uit jurisprudentie. Daarnaast zal opdrachtnemer zorgdragen voor extra waarborgen (zoals gebruik van modelovereenkomsten, een mogelijke toekomstige opdrachtgeversverklaring, zelfstandigenverklaring of alternatieven), op grond waarvan deze vooraf heeft geconcludeerd dat er bij het feitelijk handelen conform deze beoordeling en waarborgen geen sprake is van een (fictieve) dienstbetrekking of schijnzelfstandigheid. Opdrachtnemer voorkomt dat mede als gevolg van de inzet van een ZZP'er sprake kan zijn van fiscale naheffingen, correctieverplichtingen, ongewenste (fictieve) dienstbetrekking of schijnzelfstandigheid.
2.32	Opdrachtnemer zorgt er in het geval van ZZP'ers voor dat deze over een algemene (of bedrijfs)aanprakelijkheidsverzekering beschikken. Het betreft een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van 500.000,- euro per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van 1.000.000,- euro per jaar. De aansprakelijkheid wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.
2.33	Opdrachtnemer zorgt er in het geval van ZZP'ers voor dat deze over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikken. Dit geldt in elk geval voor functies waarbij er risico's zijn ten aanzien van foutieve of inadequate adviezen (denk aan juristen en ingenieurs) of er aanzienlijke risico's zijn als onverhoopt informatie wordt gelekt (denk aan vertrouwenspersonen). In een inhuuraanvraag zal door opdrachtgever worden aangegeven of een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verplicht wordt gesteld. Het betreft: Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid met minimaal een dekking van 500.000,- euro per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van 1.000.000,- euro per jaar. De aansprakelijkheid wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.
2.34	De volgende enkelvoudige doorleenconstructies zijn toegestaan: • Opdrachtgever > Opdrachtnemer > Toeleverancier Gedetacheerde (<u>niet</u> vermeld in UEA bij inschrijving) • Opdrachtgever > Opdrachtnemer > Zzp'er De volgende meervoudige doorleenconstructies zijn enkel toegestaan na akkoord Opdrachtgever: • Opdrachtgever > Opdrachtnemer > Onderaannemer, <u>wel</u> vermeld in UEA bij Inschrijving > Zzp'er • Opdrachtgever > Opdrachtnemer > Onderaannemer, <u>niet</u> vermeld in UEA bij Inschrijving > Zzp'er
3.35	Opdrachtnemer stuurt aan op het minimaliseren van het aantal schakels bij doorlenen. Opdrachtnemer is transparant over alle schakels die van toepassing zijn bij de doorleenconstructies, verwerkt dit in haar systemen en maakt dit op afroep inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiervoor registreert Opdrachtnemer in elk geval de naam van alle Toeleveranciers conform het handelsregister. Opdrachtnemer dient bij het voorstellen van Kandidaten volledig transparant te zijn over de contractketen, door in ieder geval te vermelden: • Indien van toepassing, vanuit welke Toeleverancier de Kandidaat wordt voorgesteld. • Of de Kandidaat wordt voorgesteld vanuit de onderaannemer waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven op de Aanbesteding; • Of er sprake is van meervoudige doorleenconstructies en zo ja welke.
3.36	Opdrachtnemer contracteert Zzp'ers in alle gevallen rechtstreeks zonder tussenkomst, en bij voorkeur zonder betrokkenheid, van (bemiddelings-)bureaus. Het is enkel bij wijze van uitzondering -en na toestemming van Opdrachtgever- toegestaan dat een Zzp'er wordt bemiddeld door een derde partij. Wanneer er in dit geval sprake is van een kick-back fee contracteert opdrachtnemer de Zzp'er nog steeds rechtstreeks. Daarnaast sluit opdrachtnemer een separate overeenkomst met de bemiddelende (derde) partij voor de betaling van de eventuele kick-back

	fee. Opdrachtgever vergoedt het Inhuurtarief (eventueel inclusief kick-back fee) via Opdrachtnemer aan de Zzp'er en derde partij.
3.37	Mocht sprake zijn van een kick-back fee dan is dit onderdeel van het Uurtarief van de Zzp'er. Hiermee wordt bedoeld dat voor een vergelijking met aanbiedingen van andere Zzp'ers een eventuele kick-back fee wordt meegerekend in het Uurtarief, ook voor het vaststellen of dit Uurtarief marktconform is. In de situatie dat sprake is van een kick-back fee wordt Opdrachtgever hierover geïnformeerd bij het voorstellen van kandidaten. De kick-back fee bedraagt maximaal 10% van het tarief van de Zzp'er tot een maximum van € 10,- per uur en duurt maximaal twaalf maanden. Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever inzage in de contractafspraken tussen Opdrachtnemer en de derde aan welke de kick-back fee wordt vergoed. Opdrachtnemer rapporteert structureel welke kick-back fees voor welke periode zijn vergoed aan welke derden voor welke Professionals.
Gegevensbeheer en -beveiliging	
3.38	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Inhuurkrachten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in een adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), worden opgeslagen en bewaard.
3.39	Op verzoek van Opdrachtgever worden dossiers, rapportages, documenten en gegevens altijd binnen een kalenderdag beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever zolang dit past binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
3.40	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en de wettelijk bepaalde periode daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening, dient te zijn inbegrepen in de Fee. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.
Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst	
3.41	Opdrachtgever kan Nadere overeenkomsten altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 10 werkdagen zonder dat er sprake is van een verplichting richting Opdrachtnemer. Hiervan kan worden afgeweken wanneer sprake is van disfunctioneren, misdragingen, dan wel dat het op te leveren resultaat achterwege blijft. Hierover vinden altijd gesprekken plaats met de betrokken partijen.

3. Het inhuurproces

Hieronder is een overzicht weergegeven van de verschillende taken binnen het inhuurproces. In onderstaand overzicht is per taak aangegeven of deze door de opdrachtnemer of de veiligheidsregio Amsterdam Amstelland (hierna: VrAA) uitgevoerd dient te worden. De taken in het overzicht zijn niet uitputtend maar bedoeld om u als inschrijver een beeld te geven van de gevraagde ondersteuning.

Stap	Taak	Opdracht-nemer	VrAA	Toelichting
Nieuwe aanvraag				
1	Behoeftestelling		X	De behoeftestelling wordt ingevuld door de inhurende manager in een meldingsformulier in AFAS. Hierin wordt ook het financieel kader, de taakbeschrijving en de geschatte inhuurtijd aangegeven.
2	Controle medewerker P&O		X	Een medewerker P&O van de VrAA controleert het meldingsformulier.
3	Aanvraag		X	Zodra de aanvraag compleet is wordt de aanvraag digitaal verstuurd aan de Opdrachtnemer.
4	Aanleveren kandidaten + kosten	X		Opdrachtnemer levert (conform het Programma van eisen) Kandidaten die voldoen aan de criteria die zijn aangegeven in de Aanvraag. Deze Kandidaten worden digitaal aangeleverd bij de inhurende manager en de medewerker P&O.
5	Beoordeling kandidaten i.r.t. de kosten		X	De kwaliteit en kosten worden beoordeeld door de inhurende manager van de VrAA.
6	Terugkoppeling		X	De inhurende manager koppelt de bevindingen terug aan de opdrachtnemer en geeft aan met welke Kandidaten gesprekken ingepland kunnen worden.
7	Gesprekken inplannen	X		Opdrachtnemer plant gesprekken met Kandidaten en inhurende manager
8	Selectiegesprekken		X	De inhurende manager van de VrAA voert selectiegesprekken met de geschikte Kandidaten. De uitkomsten hiervan worden met de Opdrachtnemer gedeeld. Indien de Kandidaten niet geschikt worden bevonden door de inhurende manager van de VrAA wordt Opdrachtnemer verzocht om nieuwe Kandidaten aan te bieden. In dit geval terug naar stap 4.
9	Concept Nadere overeenkomst	X		Indien geschikte Kandidaat. Opdrachtnemer levert de concept Nadere overeenkomst en overige benodigde documenten (conform PvE) aan.
10	Contoleren Nadere overeenkomst		X	De inhurende manager van de VrAA zal de concept Nadere overeenkomst controleren en akkoord geven op de inhoud van de overeenkomst.
11	Accordering Nadere overeenkomst door Opdrachtnemer	X		De Opdrachtnemer accordeert de Nadere overeenkomst en stuurt deze naar de inhurende manager.
12	Accordering Nadere overeenkomst door inhurende manager		X	De inhurende manager accordeert de Nadere overeenkomst, nadat alle benodigde gegevens aanwezig zijn.

				Hierna wordt het P-dossier door de VrAA geactiveerd in AFAS.
13	Ondertekende Nadere overeenkomst		X	De VrAA legt de ondertekende Nadere overeenkomst vast in het AFAS P-dossier van de Kandidaat.
14	Aanvraag bedrijfsmiddelen		X	Zodra het P-dossier is geactiveerd, zal er automatische melding worden gestuurd naar: • Informatie & Automatisering voor Digitale toegang en hardware • Control Informatie Financiën voor melding nieuwe medewerker en Kostenplaats • Facilitair Bedrijf voor verstrekken fysieke toegang/PBM
Verlenging				
15	Verlenging wenselijk?		X	De inhurende manager van de VrAA toets intern of een verlenging mogelijk is.
15	Aanvraag tot verlengen		X	Verlengingsverzoek wordt digitaal naar de Opdrachtnemer verstuurd.
16	Aanbod contractverlenging	X		Opdrachtnemer beoordeelt het verlengingsverzoek en accordeert deze.
17	Aanbod akkoord?		X	De inhurende manager van de VrAA beoordeelt en accordeert het definitieve verlengingsverzoek en stuurt een melding naar de Opdrachtnemer.
18	Verlenging Nadere overeenkomst	X		Opdrachtnemer stelt een verlenging van de Nadere overeenkomst op en deelt deze met de inhurende manager.
19	Ondertekening verlenging Nadere overeenkomst		X	Verdere stappen gelijk aan stappen 10, 11, 12 en 13
Beëindiging				
20	Beëindiging Nadere overeenkomst		X	Bij einde looptijd automatisch (vooraf melding vanuit AFAS) anders melding aanmaken in AFAS. Melding richting Opdrachtnemer, I&A, CIF en FB.

4. Inhuurtarieven en Fees

Inhuurtarieven	
4.1	Opdrachtnemer hanteert in de Nadere overeenkomsten all-in Contracttarieven, dus inclusief reis- en verblijfkosten.
4.2	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme Uurtarieven conform de werkwijze zoals opgegeven bij Inschrijving op de Aanbesteding. Het staat Opdrachtgever vrij de Uurtarieven jaarlijks of vaker te benchmarken.
4.3	De vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kent twee elementen: a) de Fee voor Intermediaire dienstverlening, inclusief Contractbeheer en de andere dienstverleningselementen; b) de Fee voor enkel Contractbeheer en de andere dienstverleningselementen. De vergoeding voor het overnemen van reeds lopende Inhuurkrachten bij aanvang van de Raamovereenkomst (transitie) is gelijk aan de vergoeding onder 'b'.
4.4	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor correctie van de Fees. Opdrachtnemer mag maximaal een (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. Gedurende het eerste jaar is het nog niet toegestaan om een indexeringsverzoek in te dienen. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is een (1) jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek minimaal twee (2) maanden voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij de contractmanager van Opdrachtgever. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe Fees op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. De prijsindexatie(s) die Opdrachtnemer voorstelt ten aanzien van de nominale Fees is gemaximeerd op de betreffende landelijke indexatiecijfers per dienst op Centraal Bureau van de Statistiek (https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED), afgerond op twee decimalen. De Opdrachtnemer is gerechtigd de Fees aan te passen op basis van de Dienstenprijsindex (DPI). Rekenvoorbeeld: $\text{Fee nieuw} = \text{fee oud} * \text{indexcijfer [nieuw]} / \text{indexcijfer [oud]}$ De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Prijsindexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. Na de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een actuele lijst met de geldende Fees en Contracttarieven. Deze worden als addendum toegevoegd aan de Raamovereenkomst (en Nadere overeenkomst(en)).
Overname van Inhuurkrachten	
4.5	In de nadere overeenkomsten met Toeleveranciers wordt door Opdrachtnemer opgenomen dat Opdrachtgever gerechtigd is om een Inhuurkracht na een inzet van 1650 uur kosteloos een arbeidsovereenkomst kan aanbieden. De inzet wordt berekend op basis van alle door Inhuurkracht gewerkte uren voor Opdrachtgever in geheel binnen een termijn van 24 maanden. Indien Opdrachtgever een Inhuurkracht wenst over te nemen die nog geen 1650 uur werkzaam is geweest, kan de Inhuurkracht worden overgenomen, waarbij Opdrachtgever Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde fee betaalt. Deze fee wordt als volgt berekend: 1650 uur minus de reeds gewerkte uren x 18% van het uurtarief (exclusief btw). Er is enkel sprake van een overname termijn bij de inzet van Uitzendkrachten en Gedetacheerden. Het staat Opdrachtgever vrij te allen tijde Zzp'ers een arbeidsovereenkomst aan te bieden.

5. Facturatie en administratie

Algemeen	
5.1	Opdrachtnemer verrekent namens Opdrachtgever alle uren/bedragen met Toeleveranciers. Het betalingsschema door Opdrachtgever wordt vooraf bekend gemaakt aan Opdrachtnemer. In dit overzicht worden (na gunning van de Raamovereenkomst) ook de betaalmomenten van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers vastgelegd.
5.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers. Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die zal gekoppeld zal worden aan een vaste contactpersoon van het de crediteurenadministratie van Opdrachtgever om zaken hierover af te stemmen waar nodig.
5.3	Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers bedraagt maximaal vijf werkdagen na betreffende betalingsrun. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.
Urenregistratie	
5.4	Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Inhuurkrachten worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer zorg voor instructie van medewerkers van Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever toegang tot haar urenregistratiesysteem, zodat Opdrachtgever de facturen kan controleren.
5.6	Opdrachtnemer is er als procesbewaker voor verantwoordelijk dat Inhuurkrachten de uren op tijd schrijven in het systeem van Opdrachtnemer. Op iedere maandag vóór 12:00 uur dient de Inhuurkracht zijn/haar uren te hebben geschreven/bevestigd. Op iedere dinsdag vóór 12 uur fiatteert zijn/haar leidinggevende de uren. De Inhuurkracht kan zelf in het systeem van Opdrachtnemer inzien of zijn/haar uren goed zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd zijn.
5.7	De Inhuurkracht dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.
Facturatie	
5.8	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van Opdrachtgever.
5.9	Opdrachtnemer factureert per maand.
5.10	Opdrachtnemer verstrekt facturen in het format e-invoicing (bijv. Xml) aan de financiële administratie van de Opdrachtgever. Dit doen zij via email naar financieleadministratie@brandweeraa.nl gericht aan de algemene gegevens van de Veiligheidsregio AA, Ringdijk 98, 1097AH Amsterdam.
5.11	Op de eerste werkdag van de nieuwe maand verstuurt Opdrachtnemer een overzicht in Excel met de Inhuurkrachten van de te factureren maand met de bijbehorende Uurtarieven naar Opdrachtgever.
5.12	Opdrachtnemer stuurt voor de inzet van een Inhuurkracht één volledige factuur per factuurperiode (per maand).
5.13	Op de facturen worden de kosten voor het inhuren (de inzet in uren maal de Uurtarieven) vermeld. Opdrachtnemer vermeldt separaat op de factuur de in rekening gebrachte Fee. Indien Opdrachtnemer niet in staat is de Fee op de facturen te vermelden, dan vermeldt Opdrachtnemer dit op een overzicht dat de eerste werkdag na afsluiting van de desbetreffende factuurperiode wordt aangeleverd.
5.14	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode • Kostenplaats • ZZZ-nummer • Indien van toepassing een VTSN nummer of inkoopordernummer Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de facturatie. De factuureisen en instellingen worden niet vaker dan eens per half jaar aangepast.

6. Managementinformatie en communicatie

Managementinformatie	
6.1	Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een rapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens: • Naam van de Inhuurkracht; • Functie zoals bekend bij Opdrachtgever; • Startdatum opdracht; • Einddatum opdracht; • Uurtarief van de Inhuurkracht; • Aantal gefactureerde uren; • Fee Opdrachtnemer • Omzet • Separaat gefactureerde kosten; • Kandidaat uit eigen netwerk Opdrachtgever (ja/nee); • Kandidaat in loondienst bij (zusterorganisatie van) Opdrachtnemer (ja/nee); • Contractvorm (detacheren of zzp); • Gefactureerde kickback-fee per Inhuurkracht per Toeleverancier. Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in: • Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling • Het aantal ingevulde aanvragen/ingezette Inhuurkrachten per afdeling • Het aantal ingetrokken zoekopdrachten per afdeling Opdrachtgever zal in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.
6.2	Ten aanzien van rapporteren op borging wet Normering Topinkomens (WNT) geeft Opdrachtnemer per vier weken inzage in: • Naam van de Inhuurkracht; • Afdeling waarop Inhuurkracht werkzaam is; • Totale kosten inzet inhuurkracht vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten periode; • Extrapolatie totale kosten inzet inhuurkracht tot en met 13 periode; • Gemiddeld aantal gedeclareerde uren per week vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten periode; • Aantal overeengekomen contracturen per week
6.3	Ten aanzien van rapporteren op borging van de Arbeidstijdenwet geeft Opdrachtnemer per vier weken inzage in: • Naam van de Inhuurkracht; • Afdeling waarop Inhuurkracht werkzaam is; • Per week gewerkte aantal uren
6.4	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.
6.5	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
6.6	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de het bepaalde in de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
Communicatie en contractmanagement	
6.7	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever één programmamanager aan als centraal aanspreekpunt voor de volledige looptijd van het contract bij Opdrachtgever en de daaronder behorende dienstverlening. De programmamanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde die past bij een opdracht van deze omvang. Hij/zij beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.
6.8	Gedurende de contractperiode zal in het eerste jaar om de drie maanden een evaluatie overleg plaatsvinden, het tweede jaar wordt dit om de zes maanden en daarna vind in ieder geval jaarlijks een evaluatie overleg plaats tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

	Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid contactpersonen van Opdrachtgever • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken • Klachtenregistratie en behandeling • Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten Opdrachtgever • Leveringsbetrouwbaarheid
--	---

7. Einde dienstverlening

7.1	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
7.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een uitfaseringsplan en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Het opgestelde uitfaseringsplan is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. Het uitfaseringsplan omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Inhuurkrachten. Voorbeelden van onderwerpen die in het uitfaseringsplan aan de orde komen zijn hoe Opdrachtnemer: • alle Toeleveranciers (Zzp'ers, uitlenende partijen etc.) tijdig informeert wanneer de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever stopt en welke partij deze dienstverlening overneemt; • een migratielijst beschikbaar stelt met alle relevante data en / of documenten voor de nieuwe opdrachtnemer en in ieder geval de contactgegevens van de Toeleveranciers; • deze data en / of documenten overdraagt aan de nieuwe Opdrachtnemer; • samen met de projectleider van Opdrachtgever het uitfaseringsdeel (planning, communicatie, migratieprocedure et cetera) van het transitieplan opstelt; • bereid is om Dienstverlening van Contracten van Inhuurkrachten die binnen x-aantal maanden na gunning aflopen voort te zetten tot afloop van deze contracten; • en Opdrachtgever streven naar een soepel mogelijke en verantwoorde uitfasering en overgang naar de nieuwe Opdrachtnemer; • tot het einde van de gehele dienstverlening het niveau van de Dienstverlening blijft leveren conform de huidige Overeenkomst, waaronder de managementrapportage.