

# **Programma van Eisen**

**Europese Aanbesteding  
Managed Service Provider (MSP)**

Kenmerk aanbesteding: 2024-316

Tenderned kenmerk: 508741

CPV code: 79620000-6

**Opdrachtgever/ aanbestedende dienst:**

Gemeente Zaanstad  
Kenmerk aanbesteding: 2024-316

**Procesbegeleiding aanbesteding:**

Gemeente Zaanstad  
Cluster Bedrijfsvoering

**Postadres:**

Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

**Bezoekadres:**

Stadhuisplein 100  
1506 MZ Zaandam

**Aanbestedingsplatform:** <https://www.TenderNed.nl/cms/>

TenderNed kenmerk: 508741  
CPV code: 79620000-6

**Datum:** 18 februari 2025

**Status:** definitief

**Versie:** 1.4-2 (herzien na ~~Nv11-Nv12~~ op ~~18-4 maart~~ april 2025)

© 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

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Eisen</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>Eisen aan de dienstverlening</b> .....	<b>6</b>
2.1.1	Algemene eisen.....	6
<b>2.2</b>	<b>Eisen aan de dienstverlening</b> .....	<b>6</b>
2.2.1	Eisen aan de organisatie & medewerkers van opdrachtnemer.....	6
<b>2.3</b>	<b>Eisen aan de implementatie &amp; migratie</b> .....	<b>8</b>
2.3.1	Algemene eisen.....	8
<b>2.4</b>	<b>Beveiligingseisen</b> .....	<b>9</b>
2.4.1	Algemene eisen.....	9
2.4.2	Toegangsbeheer.....	9
2.4.3	Gegevensbescherming.....	9
2.4.4	Applicatiebeveiliging.....	9
2.4.5	Infrastructuurbeveiliging.....	9
2.4.6	Incidentmanagement.....	9
2.4.7	Continuïteitsbeheer.....	10
2.4.8	Audit en Monitoring.....	10
2.4.9	Leveranciersbeheer.....	10
2.4.10	Training en bewustwording.....	10
2.4.11	Privacy & wetgeving.....	10
2.4.12	Beëindiging van dienstverlening.....	10
<b>2.5</b>	<b>Eisen aan het uitzetten van aanvragen en inzetten van inhuurkrachten ten behoeve van de MSP-dienstverlening</b> .....	<b>11</b>
2.5.1	Algemene eisen.....	11
2.5.2	Uitzetten van aanvragen.....	11
2.5.3	Voorselectie & voorstellen van kandidaten.....	12
2.5.4	Inzet Zzp'ers en contractketens.....	<b>1413</b>
2.5.5	Totstandkoming nadere opdracht.....	15
2.5.6	Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging nadere overeenkomst.....	15
2.5.7	Overname & aangaan dienstverband.....	<b>1645</b>
2.5.8	Dossierbeheer & screeningsbeleid.....	16
<b>2.6</b>	<b>Eisen aan het uitzetten van aanvragen en inzetten van inhuurkrachten ten behoeve van Flexibele Personeelsdiensten</b> .....	<b>1948</b>
2.6.1	Algemene eisen.....	<b>1948</b>
2.6.2	Uitzetten van aanvragen.....	19
2.6.3	Voorselectie & voorstellen van kandidaten.....	19
2.6.4	Totstandkoming nadere opdracht.....	<b>2049</b>
2.6.5	Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging nadere overeenkomst.....	20
2.6.6	Overname & aangaan dienstverband.....	20
2.6.7	Dossierbeheer & screeningsbeleid.....	20
<b>2.7</b>	<b>Financiële eisen</b> .....	<b>20</b>
2.7.1	Contracttarieven.....	20
2.7.2	Fees.....	21
2.7.3	Vergoedingen.....	<b>2224</b>
<b>2.8</b>	<b>Eisen aan de facturatie en administratie</b> .....	<b>2224</b>
2.8.1	Algemeen.....	<b>2224</b>
2.8.2	Urenregistratie.....	22
2.8.3	Facturatie.....	22
<b>2.9</b>	<b>Eisen aan contractmanagement en managementinformatie</b> .....	<b>23</b>
2.9.1	Contractmanagement, - beheer & KPI's.....	23
2.9.2	Managementinformatie & rapportages.....	<b>2423</b>
<b>2.10</b>	<b>Einde dienstverlening</b> .....	<b>2524</b>
2.10.1	Algemene eisen.....	<b>2524</b>
<b>3</b>	<b>Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden</b> .....	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>Social Return on Investment</b> .....	<b>26</b>
3.1.1	Social Return.....	26

<b>3.2 Diversiteit en inclusie.....</b>	<b>26</b>
3.2.1 Diversiteit en inclusie .....	26

## 1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding "Managed Service Provider" van Gemeente Zaanstad. Indien leveranciers-, merk- en/ of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: "of daarmee overeenstemmend/ gelijkwaardig".

## 2 Eisen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen 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.

Door 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 deze 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:

- 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 Gemeente Zaanstad deze inschrijving niet beoordelen en komt de inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
- Uitvoering van de opdracht: opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende de gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

De eisen zoals genoemd onder 2.6 zijn specifieke eisen aan het uitzetten van aanvragen en inzetten van inhuurkrachten ten behoeve van Flexibele Personeelsdiensten. Alle overige eisen zoals genoemd in dit Programma van eisen zijn daarbij ook van toepassing, mits anders aangegeven.

<b>2.1 Eisen aan de dienstverlening</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.1.1 Algemene eisen</b>
1	Opdrachtnemer is in staat om de MSP-dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise, mensen en middelen tot haar beschikking.
2	Opdrachtnemer is in staat om de operationele uitnutting van de raamovereenkomst Inhuur Flexibele Personeelsdiensten te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise, mensen en middelen tot haar beschikking.
3	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 middels een DAS plaatsvindt.
4	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever direct schriftelijk te informeren over omstandigheden binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor opdrachtgever (zodra opdrachtnemer hier openbaar over kan en mag communiceren) die de continuïteit en/ of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om de negatieve effecten te voorkomen. Denk aan reorganisaties wijzigingen in eigendomsstructuren, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
5	Opdrachtnemer handelt conform geldende wet- en regelgeving.
6	Opdrachtnemer dient alle operationele vraagstukken rondom de inzet van inhuurkrachten te beantwoorden en te regelen. Dit betekent onder meer dat opdrachtnemer de behoeftestellers, inhuurkrachten en toeleveranciers attendeert op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen en het goedkeuren van uren, het digitaal tekenen van nadere overeenkomsten, het aanleveren van documenten, etc. én dit proces bewaakt. Deze opsomming is niet uitputtend.
7	Opdrachtnemer is in staat om inhuurkrachten te leveren op alle locaties van opdrachtgever.
8	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal (waar mogelijk op B1 niveau), tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door opdrachtgever.
9	Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk en spant zich maximaal in om de aanvragen inhuur voor tijdelijk personeel te vervullen met kwalitatief goede inhuurkrachten en anticipeert daarbij op de dynamiek van de markt. Opdrachtnemer spant zich daarmee in en voelt zich verantwoordelijk om, vanuit de samenwerkingsrelatie en de contractuele afspraken, zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten, het gewenste vervullingspercentage van 100% zoveel mogelijk te benaderen.
<b>2.2 Eisen aan de dienstverlening</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.2.1 Eisen aan de organisatie &amp; medewerkers van opdrachtnemer</b>
10	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer zal één vaste accountmanager benoemen die optreedt en inhoudelijk, commercieel-juridisch en escalatie aanspreekpunt is voor opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze accountmanager is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder inschrijver vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Indien deze persoon om welke reden dan ook niet beschikbaar is, dient deze direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn) zonder dat continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening hierdoor in het gedrang komen. Opdrachtgever wenst persoonlijk kennis te maken met de vervangende accountmanager voor aanvang van werkzaamheden.
11	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de dienstverlening waarbij minimaal één (1) vast aanspreekpunt (de MSP-consultant) beschikbaar is. De MSP-consultant is inhoudelijk aanspreekpunt voor opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Indien deze persoon om welke reden dan ook niet beschikbaar is, dient deze direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn). Zonder dat continuïteit en de

	<p>kwaliteit van de dienstverlening hierdoor in het gedrang komt. Opdrachtgever wenst persoonlijk kennis te maken met de vervangende MSP-consultant voor aanvang van werkzaamheden.</p>
12	<p>Opdrachtnemer wenst persoonlijk kennis te maken het accountteam (accountmanager, MSP-consultant(s) en implementatiemanager) van opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode van de raamovereenkomst. Wanneer opdrachtgever van mening is dat een lid (of leden) van het accountteam (of diens vervangers) van opdrachtnemer onvoldoende of niet geschikt zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zal opdrachtnemer deze kosteloos vervangen.</p>
13	<p>De MSP-consultant is minimaal twee (2) keer per week een werkdag aanwezig op de locatie(s) van opdrachtgever (waarbij de hoofdstandplaats het Stadhuis is) om de samenwerking en kwaliteit van dienstverlening van opdrachtnemer te optimaliseren. De momenten waarop opdrachtnemer aanwezig is, worden in goed overleg met opdrachtgever vastgesteld.</p>
14	<p>Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de MSP-consultant over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Alle MSP-consultants zijn voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan zes (6) maanden, met screeningsprofiel dat aangeleverd wordt door opdrachtgever). De MSP-consultant kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.</p>
15	<p>Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de MSP-consultant, dan mag ook worden gestart met de nadere opdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overgelegd door opdrachtnemer aan opdrachtgever. Het is opdrachtnemer dan toegestaan om de MSP-consultant in te zetten inclusief een aanvullende ontbindende voorwaarde dat deze inzet wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier (4) weken aanwezig is.</p>
16	<p>In Bijlage P – ‘Gedragscode Gemeente Zaanstad’ zijn gedragscodes opgenomen en deze zijn van toepassing op de MSP-consultant. De in te zetten MSP-consultant dient deze gedragscode tot zich te nemen door deze zorgvuldig door te lezen en na te leven en hiervoor, bij opdrachtgever, te tekenen.</p>
17	<p>De MSP-consultant dient zich op de hoogte te stellen en zich te houden aan de binnen de locaties van de gemeente geldende huis- en gedragsregels. Opdrachtgever zal de MSP-consultant hier voor de start van de werkzaamheden over informeren.</p>
18	<p>In Bijlage Q – ‘Integriteits- en geheimhoudingsverklaring externen 2025’ dient De MSP-consultant en accountmanager die belast zijn met de uitvoering van deze raamovereenkomst verplicht zijn een integriteits- en geheimhoudingsverklaring van opdrachtgever te tekenen.</p>
19	<p>De MSP-consultant draagt zorg voor de sociale veiligheid van de kandidaten, inhuurkrachten, toeleveranciers en behoeftestellers, etc. De MSP-consultant is in staat cultureel en maatschappelijk sensitief te opereren en communiceren binnen een politiek bestuurlijke omgeving.</p>
20	<p>De bij opdrachtgever betrokken medewerkers van de MSP onderschrijven en doorleven de in Bijlage R – ‘norm “Diversiteit &amp; Inclusie” van opdrachtgever en zijn bekend met het “inclusieve beeld- en taalkader” van opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt na definitieve gunning door opdrachtgever geïnformeerd over het “inclusieve beeld- en taalkader” van opdrachtgever.</p>
21	<p>Opdrachtnemer is opgenomen/ heeft zich geregistreerd in het WAADI-register. De opname/ registratie in het WAADI-register wordt gedurende de gehele looptijd van de opdracht behouden.</p>
22	<p>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 de toeleverancier beschikt over een geldige NEN-4400 registratie die is afgegeven door de Stichting Normering Arbeid (SNA) dan stort opdrachtnemer 25% van het factuurbedrag incl. BTW op de G-rekening van de toeleverancier zoals de SNA.</p> <p>In geval dat een toeleverancier niet over een G-rekening beschikt geldt het volgende: na afloop van ieder kwartaal vraagt opdrachtnemer een accountantsverklaring (model 3000A) op bij de betreffende toeleverancier. Hierin bevestigt de RA- of AA-accountant dat de werknemer bekend is in de loonadministratie en over het loon de wettelijke voorgeschreven loonheffingen en omzetbelasting zijn ingehouden en afgedragen aan de Belastingdienst. Opdrachtnemer dient deze verklaring uiterlijk 6 weken na afloop van het betreffende kwartaal in het dossier van de betreffende inhuurkrachten toe te voegen.</p>
23	<p>Opdrachtnemer dient bewijsbaar (in te zien voor opdrachtnemer via <a href="http://www.normeringarbeid.nl">www.normeringarbeid.nl</a>) in het bezit te zijn van het SNA-keurmerk bij aanvang van de raamovereenkomst. Het SNA-keurmerk wordt gedurende de gehele looptijd van opdracht behouden. Opdrachtgever zal dit periodiek controleren.</p>

24	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, ook geldend voor inhuurkrachten en toeleveranciers, en maakt deze op verzoek van opdrachtgever inzichtelijk.
25	Opdrachtnemer biedt een goede en continue dienstverlening als samenwerkingspartner voor de opdrachtgever én als goed opdrachtgever naar toeleveranciers en inhuurkrachten.
26	Opdrachtnemer verklaart dat binnen haar organisatie en in de dienstverlening naar de opdrachtgever, geen sprake is van discriminatie conform de Algemene wet gelijke behandeling (AWBG) en de Grondwet (GW). 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.
<b>2.3 Eisen aan de implementatie &amp; migratie</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.3.1 Algemene eisen</b>
27	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 (kennis en vaardigheden zijn aanwezig) en heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
28	Opdrachtnemer stelt een concept implementatieplan op binnen twee (2) weken na de definitieve gunning en legt deze aan opdrachtgever voor als onderwerp van gezamenlijk gesprek. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);</li> <li>• Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);</li> <li>• Stakeholders (intern en extern);</li> <li>• Aanpak (inclusief migratie);</li> <li>• Planning met mijlpalen;</li> <li>• Risico's en beheersmaatregelen;</li> <li>• Plan van aanpak D&amp;I (zie §3.2).</li> </ul> Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van het implementatieplan gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. Opdrachtgever dient, voor aanvang van de implementatie en uiterlijk binnen vier (4) weken na definitieve gunning, schriftelijk met dit implementatieplan akkoord te gaan. Wanneer opdrachtnemer niet tijdig of naar tevredenheid van opdrachtgever het implementatieplan indient bij opdrachtgever, kan opdrachtgever, na het verlenen van een redelijke (herstel) termijn, de overeenkomst met opdrachtnemer ontbinden en een beroep doen op de wachtkamerovereenkomst.
29	Opdrachtgever kiest bij deze raamovereenkomst voor het overzetten (migratie) van de huidige populatie inhuurkrachten naar opdrachtnemer. Het grootste deel van de inhuurkrachten dient op 1 oktober 2025 gemigreerd te zijn. Een kleinere groep inhuurkrachten zal tussen 1 oktober 2025 en 31 december 2025 worden gemigreerd. De inhoudelijke aanpak van de migratie zal worden afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer als onderdeel van het implementatieplan.
30	Opdrachtnemer stelt bij implementatie, in samenspraak met opdrachtgever de definitieve modellen voor nadere overeenkomsten vast, in lijn met de formats opgenomen in Bijlage C – 'Concept nadere overeenkomst externe inhuur' en Bijlage D – 'Concept nadere overeenkomst zzp' van opdrachtgever en conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten om te hanteren gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Het maken van inhoudelijke wijzigingen in de formats na gunning is niet toegestaan, tenzij sprake is van gewijzigde wet- en/ of regelgeving en/ of hernieuwde inzichten die wijziging van de formats noodzakelijk maakt. In dat geval treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over de te maken aanpassingen. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. Deze nadere overeenkomsten worden voorgelegd aan en schriftelijk goedgekeurd door opdrachtgever.

<b>2.4 Beveiligingseisen</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.1 Algemene eisen</b>
31	Compliance: opdrachtnemer moet voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) op Basis Beveiligings Niveau 1 (BNI 1).
32	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie, zoals persoonsgegevens, bedrijfs- en/ of commerciële gegevens – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
33	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen laten) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
34	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.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.2 Toegangsbeheer</b>
35	Opdrachtnemer draagt zorg voor sterke authenticatiemethoden voor alle gebruikers van de applicatie, zowel voor opdrachtgever als voor opdrachtnemer, minimaal op basis van 2 factor authenticatie.
36	Opdrachtnemer baseert toegangsrechten op rol gebaseerde toegangscontrole (RBAC).
37	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de gebruikersaccounts en heeft vaste schriftelijk vastgelegde procedures voor het aanmaken, wijzigen en verwijderen van deze gebruikersaccounts.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.3 Gegevensbescherming</b>
38	Encryptie: gegevens, zowel in rust als tijdens transport, moeten versleuteld zijn door opdrachtnemer volgens industrie-standaarden, waaronder: data in transit conform TLS en data in rest conform AES-256 voor de opslag van (persoons-) gegevens. 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.
39	Opdrachtnemer werkt met data-isolatie en scheidt gegevens tussen verschillende opdrachtgevers om ongeautoriseerde toegang te voorkomen.
40	Opdrachtnemer verzamelt en verwerkt alleen noodzakelijke persoonsgegevens (minimale gegevensverwerking).
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.4 Applicatiebeveiliging</b>
41	Opdrachtnemer werkt middels veilige software ontwikkeling conform de NCSC richtlijn ( <a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties</a> ) om volgens veilige programmeerstandaarden kwetsbaarheden te minimaliseren.
42	Opdrachtnemer past tijdig beveiligingspatches en updates toe aan de VMS applicatie.
43	Opdrachtnemer voert regelmatig, dat wil zeggen minimaal één (1) keer per jaar of vaker, penetratietesten en kwetsbaarheidsscans uit.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.5 Infrastructuurbeveiliging</b>
44	Opdrachtnemer maakt gebruik van een beveiligde cloud-omgeving die voldoet aan de ISO27001 eisen.
45	Netwerkbeveiliging: opdrachtnemer maakt gebruik van firewalls, intrusion detection/ prevention systemen (IDS/IPS) en segmentatie van netwerken.
46	Opdrachtnemer heeft maakt gebruik van fysieke beveiliging, dat wil zeggen middels beveiligde datacenters met toegangscontrole en monitoring.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.6 Incidentmanagement</b>

47	Opdrachtgever heeft een incidentresponsplan (een gedocumenteerd plan voor het identificeren, rapporteren en reageren op beveiligingsincidenten).
48	Opdrachtnemer is verplicht binnen 24 uur na ontdekking van een incident (data-lek) opdrachtgever informeren.
49	Opdrachtgever heeft vaste procedures voor de analyse van incidenten en herstel van de normale werking.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.7 Continuïteitsbeheer</b>
50	Opdrachtnemer maakt regelmatige back-ups van gegevens met veilige opslag en mogelijkheid tot herstel.
51	Opdrachtnemer heeft een Disaster Recovery Plan (plan voor het herstellen van de dienstverlening na een groot incident).
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.8 Audit en Monitoring</b>
52	Opdrachtnemer maakt gebruik van een gedetailleerde logregistratie van toegangs- en activiteiten binnen de applicatie.
53	Opdrachtnemer monitort de continue bewaking van systemen op verdachte activiteiten en afwijkingen.
54	Opdrachtgever heeft het recht om periodieke audits uit te voeren bij opdrachtnemer om naleving van de beveiligingseisen te verifiëren.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.9 Leveranciersbeheer</b>
55	Toeleveranciers van opdrachtnemer dienen te voldoen aan dezelfde beveiligingseisen als opdrachtnemer. Deze eis is - met uitzondering van toeleveranciers van ingehuurd - van toepassing op onderaannemers van haar MSP dienstverlening, waaronder, maar niet uitsluitend de software aanbieder.
56	Opdrachtnemer dient relevante beveiligingscertificeringen te overleggen alsmede een verklaring van toepasselijkheid en een Assurance verklaring van een onafhankelijk auditor over de genomen beveiligingsmaatregelen.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.10 Training en bewustwording</b>
57	Opdrachtnemer geeft regelmatig beveiligingstrainingen aan alle medewerkers van opdrachtnemer die onderdeel uitmaken van de dienstverlening zoals beschreven in deze aanbesteding.
58	Opdrachtnemer biedt programma's aan voor het vergroten van de beveiligingsbewustheid aan eigen medewerkers.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.11 Privacy &amp; wetgeving</b>
59	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in de Nederlandse Algemene verordening gegevensbescherming (AVG/ NL).
60	In verband met het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst die na gunning met opdrachtnemer zal worden gesloten. In Bijlage L – 'Verwerkersovereenkomst Gemeenten' is toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een nota van inlichtingen.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.4.12 Beëindiging van dienstverlening</b>
61	Dataretentie en -verwijdering: opdrachtgever heeft vaste procedures voor de veilige verwijdering van persoonsgegevens bij beëindiging van de dienstverlening.
62	Gegevens en documenten moeten voor opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en de wettelijk bepaalde periode daarna. Dit voor zover er geen sprake is van een vernietigingstermijn of het verlopen van toestemming om persoonsgegevens, zoals cv's, etc. om deze langer te bewaren.
63	Bij beëindiging van de raamovereenkomst, zorgt opdrachtnemer ervoor dat alle data, documenten en gegevens veilig overgedragen worden aan een nieuwe opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door opdrachtgever . Deze overdracht behoort bij de dienstverlening en dient te zijn

	inbegrepen in de fee. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door opdrachtgever.
<b>2.5 Eisen aan het uitzetten van aanvragen en inzetten van inhuurkrachten ten behoeve van de MSP-dienstverlening</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.1 Algemene eisen</b>
64	Opdrachtnemer controleert, binnen de wettelijke kaders, de identiteit van de ingezette inhuurkrachten. Alle inhuurkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden en de formaliteiten uit de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en de Wet op de identificatieplicht (Wid). Alle inhuurkrachten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een geldig paspoort/ ID kaart en eventuele verblijfsvergunning.
65	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 opdrachtgever en/ of te kunnen worden voorgesteld aan 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.
66	De opdrachtnemer dient, onder meer, in het kader van de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA) te beoordelen of een opdracht geschikt is om door een Zzp'er te worden uitgevoerd, toezicht te houden op de juiste toepassing van de Wet DBA, zowel voorafgaand aan als gedurende de gehele inhuurperiode, en de nadere overeenkomsten op te stellen conform de eisen van de Wet DBA in het door opdrachtgever aangeleverde format (zie eis 30).
67	Alle communicatie tussen opdrachtnemer, opdrachtgever en de inhuur-kandidaat, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal (waar mogelijk op B1 niveau), tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door opdrachtgever.
68	Opdrachtgever is niet verplicht tot het te werk stellen van een re-integrerende inhuurkracht die werkzaam was bij de opdrachtgever.
70	Ongevraagde acquisitie is niet toegestaan. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te verwerven 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.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.2 Uitzetten van aanvragen</b>
71	Opdrachtgever levert digitaal een aanvraag aan bij opdrachtnemer via het Vendor Management Systeem (VMS) van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht om namens opdrachtgever alle, door opdrachtgever bij opdrachtnemer, ingediende aanvragen voor inhuurkrachten, af te handelen inclusief de administratieve afhandeling hiervan, in het VMS van opdrachtnemer.
72	Na aanvraag via het VMS van opdrachtnemer initieert opdrachtnemer persoonlijk contact (live, telefonisch of via videobellen) met behoeftesteller van opdrachtgever voor een intakegesprek. In het intakegesprek wordt (niet limitatief) het volgende besproken en verwerkt in de vacaturetekst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante en objectieve criteria en competenties voor de opdracht zodat niet relevante voorkeuren worden uitgesloten;</li> <li>• Accurate en actuele omschrijving van de nadere opdracht, gebaseerd op competenties;</li> <li>• Er wordt gebruik gemaakt van inclusief en toegankelijk taalgebruik (waar mogelijk op B1 niveau) waarbij diversiteit omarmd wordt, communicatie vrij is van vooroordelen en stereotypen. Met als doelstelling de juiste representatie van opdrachtgever en het zorgdragen voor een goede afspiegeling van de maatschappij binnen het werkend bestand van inhuurkrachten. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van het format voor vacatureteksten gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.</li> </ul>

73	Opdrachtnemer volgt Bijlage B - 'Richtlijn Externe Inhuur 2025' externe inhuur van opdrachtgever voor de inzet van inhuurkrachten
74	Opdrachtnemer is resultaatsverantwoordelijk en spant zich maximaal in om de aanvragen breed uit te zetten. Daarbij voelt opdrachtnemer zich verantwoordelijk en spant zij zich nadrukkelijk ook in om direct - dat wil zeggen: zonder tussenkomst van bemiddelingsbureaus - in contact te komen met Zzp'ers (wanneer de nadere opdracht zich binnen de kaders van de wetgeving leent voor de inzet van een Zzp'er).
75	Alle inhuuraanvragen, uitgezonderd de inhuuraanvragen onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten, 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 gelijktijdigheid, openbaarheid, transparantie en opdrachtnemer ruime mededinging stimuleert. Opdrachtnemer waarborgt de gelijke kansen voor alle potentiële toeleveranciers en inhuurkandidaten, op onbevooroordeelde wijze. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij (mede) toelaat tot de selectieprocedure. Op verzoek van opdrachtgever of (potentiële) toeleveranciers dient opdrachtnemer deze keuze te kunnen motiveren en inzichtelijk te maken voor de contractmanager van opdrachtgever.
76	Het is mogelijk dat een behoeftesteller zelf een kandidaat aandraagt voor een 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 netwerk kandidaten levert opdrachtgever alleen een naam en telefoonnummer en/ of emailadres van de betreffende netwerk kandidaat aan. Opdrachtnemer neemt contact op met de netwerk kandidaat, 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 kandidaten welke via de MSP worden aangedragen.
77	De inzet van zogenaamde eigen wervingen is niet toegestaan. Van een eigen werving is sprake indien een kandidaat wordt aangedragen aan opdrachtnemer door opdrachtgever die reeds op de functie is geselecteerd en door opdrachtnemer gecontracteerd moet worden waarbij geen verdere (voor-) selectie nodig is. Bij een eigen werving is er geen sprake van werving door de opdrachtnemer en wenst de aanvrager geen cv's van alternatieve kandidaten te ontvangen. In geval dat opdrachtnemer wordt geconfronteerd met eigen wervingen door behoeftesteller zal opdrachtnemer dit melden bij de contractmanager van opdrachtgever.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.3 Voorselectie &amp; voorstellen van kandidaten</b>
78	Het uitgangspunt is dat opdrachtnemer altijd neutraal handelt en geen voorkeur heeft voor een bepaalde kandidaat ten opzichte van een andere kandidaat. Opdrachtnemer mag kandidaten aanbieden die bij haar in dienst zijn (of aan een van de aan haar gelieerde ondernemingen) zo lang er minimaal twee (2) tegenkandidaten (van een andere partij dan de MSP of de aan haar gelieerde ondernemingen) worden aangeboden. Opdrachtnemer maakt de genomen processtappen van de werving van (tegen-)kandidaten inzichtelijk via het VMS. Aanvullend hierop maakt opdrachtnemer, op verzoek van opdrachtgever, de genomen inspanningen ten behoeve van de werving inzichtelijk aan opdrachtgever.
79	In reactie op aanvragen van opdrachtgever wordt door opdrachtnemer tijdig een nadere offerte ingediend met tenminste drie (3) inhuurkrachten die voldoen aan de in de nadere offerteaanvraag gestelde eisen, tenzij sprake is van een spoedaanvraag. Indien opdrachtnemer meer dan drie (3) keer niet aan deze inspanning heeft voldaan, gaat opdrachtgever hierover in gesprek met opdrachtnemer. Dit zal leiden tot aanpassing van bijvoorbeeld de wervingsstrategie van de MSP. Waar nodig zal, op verzoek van opdrachtgever, opdrachtnemer een verbeterplan opstellen.
80	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per aanvraag binnen - een vooraf gestelde termijn, - tenminste drie (3) passende cv's (offertes) in, tenzij nadrukkelijk anders bepaald bij de aanvraag. Deze termijn wordt afgestemd bij het uitzetten van de aanvraag, o.a. door advisering van de MSP-consultant. 2) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden kandida(a)ten binnen vijf (5) werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van het cv, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (sollicitatiegesprek).
81	In geval van spoed, wordt de responstijd verkort tot maximaal twee (2) werkdagen voor het indienen van cv's (offertes) na ontvangst van een aanvraag. Opdrachtgever geeft in aanvraag duidelijk/ expliciet aan dat het een spoedaanvraag betreft. Opdrachtgever zorgt ervoor dat spoedaanvragen incidenteel voorkomen. In geval van spoed spant opdrachtnemer zich in om tijdig minimaal één (1) passend cv (offerte) in te dienen.

	In het geval van een spoedaanvraag kan worden afgeweken van het aantal aan te bieden Cv's, ook wanneer opdrachtnemer een kandidaat aanbiedt die bij haar in dienst is
82	Opdrachtnemer doet een eerste selectie op de nadere offertes (cv-selectie). Opdrachtnemer stuurt het door opdrachtgever gewenste aantal nadere offertes door. Opdrachtgever mag verzoeken om alle nadere offertes door te zetten.
83	De opdrachtnemer dient beschikbare en kwalitatieve kandidaten aan te bieden. Een kandidaat is "goed gekwalificeerd" wanneer deze in ieder geval aan de minimale functie-eisen voldoet. Met "beschikbaar zijn" bedoelt de opdrachtgever dat de aangeboden kandidaat op het door de opdrachtgever gewenste moment, voor de gewenste periode en uren ingezet kan worden.
84	<del>Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor inhuurkrachten uitsluitend kandidaten aan te bieden waarmee opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via video bellen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.</del> Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor direct gecontracteerde inhuurkrachten (waaronder ZZP'ers) uitsluitend kandidaten aan te bieden waarmee opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via video bellen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld. Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor inhuurkrachten (waaronder ZZP'ers) via toeleveranciers uitsluitend kandidaten aan te bieden waarbij opdrachtnemer een gesprek heeft gehad met toeleverancier van betreffende inhuurkracht (telefonisch, via video bellen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
85	Opdrachtnemer draagt zorg voor het (laten) nagaan van een recente (dat wil zeggen niet ouder dan drie jaar) referentie van kandidaat, in een gelijksoortige functie bij een voormalig werkgever en/ of opdrachtgever. Het na-(laten) gaan van de referentie geeft een goed beeld van de kwaliteiten, vaardigheden en competenties van de kandidaat. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de referentiegegevens op te vragen en zelf na te gaan.
86	Opdrachtnemer biedt kandidaten alleen aan via het VMS van opdrachtnemer. Dit gebeurt middels een standaard format waarvan de inhoud bij de implementatie van de raamovereenkomst door de opdrachtnemer opgesteld wordt en na schriftelijk akkoord van opdrachtgever toegepast wordt bij het voorstellen van kandidaten. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.
87	Indien de aangeboden cv's (offertes) naar het oordeel van opdrachtgever niet voldoen, zet opdrachtnemer de aanvraag opnieuw uit bij opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierop maatwerk verricht op basis van ervaring waarbij extra aandacht wordt besteed aan alternatieve wervingsmethodes dan toegepast in het regulier proces.  Opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per aanvraag binnen – maximaal vijf (5 werkdagen) tenminste drie (3) passende cv's (offertes) in, tenzij nadrukkelijk anders bepaald na afstemming met de behoeftesteller van opdrachtgever; 2) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden kandida(a)ten binnen minimaal drie (3) werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van het cv, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (sollicitatiegesprek).
88	Indien opdrachtnemer een aanvraag niet kan voorzien in een geschikte kandidaat, koppelt opdrachtnemer dit vroegtijdig, dat wil zeggen zodra dit bekend is bij opdrachtnemer, terug aan de opdrachtgever zodat zij zich kan beraden op alternatieven. Indien opdrachtnemer (daarna) niet of niet binnen maximaal vijf (5) werkdagen in staat is om een adequate kandidaat aan te dragen, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om (een onderdeel van) de opdracht anders in te vullen. Wanneer opdrachtgever door eigen inspanningen toch een geschikte inhuur kandidaat vindt, dan zal opdrachtnemer de instroom van deze kandidaat faciliteren tegen het tarief genoemd onder fee b.
89	Opdrachtgever heeft het recht om de aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/ stop te zetten zonder schadeplichtig richting opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever spant zich in dat dit slechts incidenteel voorkomt. Wanneer opdrachtnemer meent dat dit vaker dan incidenteel het geval is zal opdrachtnemer het initiatief nemen om dit met opdrachtgever te bespreken en in gezamenlijkheid tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid.

90	Opdrachtnemer ontvangt tijdig een gemotiveerde terugkoppeling van opdrachtgever (behoefststeller) op de aangeboden cv's alsmede op de beweegredenen van de gemaakte keuzes. Waar nodig zal opdrachtnemer zich inspannen deze informatie bij behoeftsteller op te halen.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.4 Inzet Zzp'ers en contractketens</b>
91	<p>Bij de inzet van Zzp'ers wordt er gebruik gemaakt - tussen de MSP en de Zzp'er – van een door de Belastingdienst afgegeven en door opdrachtgever goedgekeurde waarborg (zoals een mogelijke toekomstige opdrachtgeversverklaring, zelfstandigenverklaring of alternatieven), op grond waarvan de opdrachtnemer (MSP) vooraf heeft geconcludeerd dat er bij het feitelijk handelen conform de overeenkomst/waarborg geen sprake is van een (fictieve) dienstbetrekking of schijnzelfstandigheid. Opdrachtnemer voorkomt, zoveel mogelijk, dat door de inzet van een Zzp'er sprake kan zijn van fiscale naheffingen, correctieverplichtingen, ongewenste (fictieve) dienstbetrekking of schijnzelfstandigheid. Het aanbieden van Zzp'ers op een inhuuraanvraag met een inspanningsverplichting is niet toegestaan. Bij wijzigingen in wetgeving wordt de werkwijze tussen opdrachtgever en opdrachtnemer besproken en eventueel aangepast aan de wetgeving.</p> <p>Opdrachtgever ziet graag dat er gebruik wordt gemaakt van de bepalingen, zoals opgenomen in Bijlage J - Modelovereenkomst VNG, tussen de MSP en de Zzp'er. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve modelovereenkomst gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.</p>
92	Opdrachtnemer zorgt er in het geval van inzet van Zzp'ers voor dat deze over een algemene (of bedrijfs-) aansprakelijkheidsverzekering beschikken. Het betreft een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van driemaal de opdrachtwaarde per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van € 1.000.000 per jaar. De aansprakelijkheid wordt hierdoor beperkt tot bovengenoemde verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.
93	<p>Opdrachtnemer zorgt er in het geval van inzet van Zzp'ers voor dat deze over een beroepsaansprakelijkheids-verzekering beschikken <u>in de volgende gevallen</u>. <u>Dit geldt in elk geval v</u>oor opdrachten waarbij er risico's zijn door mogelijk foutieve of inadequate adviezen en/of er aanzienlijke risico's zijn als onverhoopt informatie wordt gelekt. Hierbij is onder meer te denken aan opdrachten waar gewerkt wordt met vertrouwelijke informatie, waaronder persoonsgegevens, juridische dossier, financiële gegevens of informatie m.b.t. de openbare orde en veiligheid. Het betreft: een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid met minimaal een dekking van driemaal de opdrachtwaarde per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van € 1.000.000 per jaar. De aansprakelijkheid wordt hierdoor beperkt tot bovengenoemde verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.</p> <p><u>Opdrachtgever wenst dat zij bij het uitzetten van een aanvraag hierover door opdrachtnemer geadviseerd wordt op basis van ervaring en deskundigheid.</u></p>
94	<p>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 (op afroep) inzichtelijk voor opdrachtgever. Hiervoor registreert opdrachtnemer in elk geval de naam van alle toeleveranciers zoals opgenomen in het handelsregister. Opdrachtnemer dient bij het voorstellen van kandidaten volledig transparant te zijn over de contractketen, door in ieder geval te vermelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien van toepassing, vanuit welke toeleverancier de kandidaat wordt voorgesteld.</li> <li>• Of de kandidaat wordt voorgesteld vanuit de onderaannemer waarmee opdrachtnemer heeft ingeschreven op de Aanbesteding;</li> <li>• Of er sprake is van meervoudige doorleenconstructies, en zo ja welke.</li> </ul>
95	<p>De volgende enkelvoudige doorleenconstructies zijn toegestaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever &gt; opdrachtnemer &gt; toeleverancier gedetacheerde (<u>niet</u> vermeld in UEA bij inschrijving)</li> <li>• Opdrachtgever &gt; opdrachtnemer &gt; Zzp'er</li> </ul> <p>De volgende meervoudige doorleenconstructies zijn enkel toegestaan na akkoord door opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever &gt; opdrachtnemer &gt; onderaannemer, <u>wel</u> vermeld in UEA bij Inschrijving &gt; Zzp'er</li> <li>• Opdrachtgever &gt; opdrachtnemer &gt; onderaannemer, <u>niet</u> vermeld in UEA bij Inschrijving &gt; Zzp'er</li> </ul>

96	Opdrachtnemer contracteert Zzp'ers zoveel mogelijk rechtstreeks zonder tussenkomst van (bemiddelings-) bureaus. Opdrachtnemer contracteert Zzp'ers in de regel dan ook rechtstreeks op basis van een modelovereenkomst voor tussenkomst. Het is enkel bij wijze van uitzondering - en na toestemming van opdrachtgever - toegestaan dat Zzp'er wordt gecontracteerd met een extra schakel in de keten via een derde. Het is enkel bij wijze van uitzondering - en na toestemming van opdrachtgever - toegestaan dat Zzp'er wordt gecontracteerd met een extra schakel in de keten via een derde. Mocht er sprake zijn van kick-back fees, dan verrekent de Zzp'er deze rechtstreeks met een derde partij. Opdrachtgever vergoedt het inhuurtarief (eventueel inclusief kick-back fee) via opdrachtnemer aan de Zzp'er.
97	<p>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 gedurende de looptijd van de opdracht. 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 inhuurkrachten.</p> <p>Met betrekking tot de migratie geldt een andere bepaling, namelijk: Zzp'ers worden rechtstreeks gecontracteerd. Mocht sprake zijn van een kick-back fee, dan wordt deze door opdrachtnemer gedurende een periode van zes kalendermaanden separaat vergoed aan de betrokken derde. Daarna vervalt de kick-back fee. Opdrachtnemer mag voor deze periode van zes kalendermaanden de kick-back fee door factureren aan opdrachtgever. Het inhuurtarief dat opdrachtgever voor aanvang van de migratie vergoed mag het totaal van het inhuurtarief en kick-back fee na migratie niet overschrijden.</p>
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.5 Totstandkoming nadere opdracht</b>
98	<p>Opdrachtnemer gunt de inhuuropdracht in overleg met de behoeftesteller op een van tevoren overeengekomen prijs-kwaliteitsverhouding. Deze prijs-kwaliteitsverhouding en de kwaliteitscriteria die van toepassing zijn worden afgestemd tussen de MSP-consultant en behoeftesteller bij het uitzetten van de aanvraag.</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De mate waarin de competenties en ervaring van de door opdrachtnemer aangeboden kandida(a)t(en) aansluiten bij het door opdrachtgever uitgevraagde functie- en competentieprofiel. Dit zal worden beoordeeld aan de hand van het cv, de motivatiebrief en mogelijk door een interview (sollicitatiegesprek);</li> <li>• De beschikbaarheid van de kandidaat.</li> <li>• Het uurtarief: het aangeboden uurtarief in euro's excl. BTW.</li> </ul> <p>Indien opdrachtnemer meerdere geschikte kandidaten aanlevert, weegt de opdrachtgever de keuze voor de kandidaat af op bovengenoemde aspecten. Maatwerk is mogelijk, afhankelijk van de behoefte van opdrachtgever.</p>
99	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 inhuurrisico's zoals (maar niet beperkt tot) inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's.
100	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en toepasselijke nadere overeenkomst geen concurrentie-, relatie- of ander beding aan een inhuurkracht zal opleggen, wat de dienstverlening aan opdrachtgever kan beperken.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.6 Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging nadere overeenkomst</b>
101	In afwijking van artikel 19.1 sub c van de Algemene Inkoopvoorwaarden behoudt opdrachtgever zich het recht voor om - zonder dat zij daar een vergoeding van 5 % van het resterende deel van de opdrachtsom

	<p>van de nadere overeenkomst voor verschuldigd is – nadere opdracht(en) geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij inzet tot 2 maanden: 1 werkdag;</li> <li>• Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 werkdagen;</li> <li>• Bij inzet langer dan een jaar: 10 werkdagen;</li> <li>• Bij overmacht en/ of disfunctioneren en/ of verwijtbaar handelen of nalaten: per direct.</li> </ul>
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.7 Overname &amp; aangaan dienstverband</b>
102	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de inhuurkracht een dienstverband aan te gaan. Dit is uitdrukkelijk geen doelstelling van de raamovereenkomst. In de nadere overeenkomsten met toeleveranciers wordt door opdrachtnemer opgenomen dat opdrachtgever gerechtigd is om een inhuurkracht na een inzet van 1.600 uren kosteloos een arbeidsovereenkomst aan te bieden. De inzet wordt berekend op basis van alle door inhuurkracht gewerkte uren voor opdrachtgever in geheel binnen een termijn van 24 maanden. Het staat opdrachtgever vrij te allen tijde Zzp'ers kosteloos een arbeidsovereenkomst aan te bieden.
103	Indien een inhuurkracht de werkzaamheden bij opdrachtgever onderbreekt voor een periode korter dan 13 weken zal dit geen effect hebben op de 1.600 uren telling. Bij een onderbreking van 13 weken of langer begint de 1.600 uren telling opnieuw.
104	Wanneer een dienstverband op termijn expliciet gewenst wordt, bijvoorbeeld middels een deta-vast constructie, zal dit worden opgenomen in de specifieke nadere opdracht.
105	<p>Indien opdrachtgever een inhuurkracht wenst over te nemen die nog geen 1.600 uur werkzaam is geweest, kan de inhuurkracht worden overgenomen, waarbij opdrachtgever aan opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde vergoeding betaalt. Deze vergoeding wordt als volgt berekend: 1.600 uur minus de reeds gewerkte uren x 20 % (maximaal) van het uurtarief (exclusief btw).</p> <p>De berekening is als volgt (rekenvoorbeeld): de inhuurkracht heeft een uurtarief van € 80,- en heeft 850 uur gewerkt. 1.600 uur - 850 uur = 750 uur. 750 uur x uurtarief € 80,- = € 60.000. € 60.000 x 20% = overnamevergoeding van € 12.000.</p> <p>Wanneer de toeleverancier van de inhuurkracht geen overnamevergoeding vereist of wanneer het % vanuit toeleverancier voor overname van de inhuurkracht lager ligt dan 20%, dan zal dit gehanteerd worden.</p> <p>Opdrachtgever betaalt deze overnamevergoeding aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal de overnamevergoeding doorbetalen aan de toeleverancier van de betreffende inhuurkracht. Bij het in dienst nemen van ZP'ers is geen sprake van een overnametermijn en daaraan gekoppelde vergoeding.</p>
106	De opdrachtnemer rapporteert de gewerkte uren per kandidaat en geeft op verzoek inzage aan opdrachtgever.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.5.8 Dossierbeheer &amp; screeningsbeleid</b>
107	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle toeleveranciers en inhuurkrachten die via opdrachtgever werkzaam zijn, in een adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Nederlandse Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/ NL), worden opgeslagen en bewaard.
108	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van inhuurkrachten en toeleveranciers controleren op juistheid en volledigheid voordat deze worden aangeboden aan opdrachtgever.
109	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 kan hier in overleg met contractmanager van opdrachtgever van afgeweken worden en maatwerk op worden toegepast.
110	Dossiervorming van documenten en gegevens van nadere overeenkomsten, tijdelijk personeel, toeleveranciers, etc. 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.

111	Iedere wijziging die betrekking heeft op de nadere overeenkomst zal opdrachtnemer vaststellen/ vastleggen in het dossier van de betreffende Inhuurkracht binnen het Vendor Management Systeem (VMS) van opdrachtnemer, dit zodat dit inzichtelijk is voor opdrachtgever.
112	<p>Opdrachtnemer registreert op handmatige wijze alle inhuur, dat wil zeggen de in-, door- en uitstroom van inhuurkandidaten, inclusief inkoopordernummer en wijzigingen zoals uurtarief, aantal uur week en periode, in het HR systeem van opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanvragen van het inkoopordernummer bij opdrachtgever.</p> <p>Dit naast de registratie in het VMS van opdrachtnemer zelf (uitgezonderd de inhuurkrachten onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten).</p> <p>Het is de wens van opdrachtgever dat de volgende gegevens in ieder geval geregistreerd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatie informatie zoals cluster, afdeling en team</li> <li>• Functie informatie zoals HR21 norm functie, functie werknaam, soort arbeidsrelatie (uitzendkracht, detachant, Zzp)</li> <li>• Kandidaat informatie zoals voor- en achternaam naam inhuur kandidaat</li> <li>• Plaatsingsinformatie zoals start- en einddatum, aantal uur per week</li> <li>• Financiële informatie zoals uurtarief, fee, kostensoort, inkoopordernummer</li> </ul> <p>Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inrichting van het HR systeem gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.</p>
113	<p>Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten, conform het screeningsbeleid van opdrachtgever, van inhuurkrachten opvragen, bewaren en actueel houden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Referentie;</li> <li>• Ondertekende integriteits- en geheimhoudingsverklaring;</li> <li>• Ondertekende Gedragscode voor ambtenaren van de Gemeente Zaanstad;</li> <li>• Aanvraagformulier toestemming Nevenwerkzaamheden (wanneer van toepassing);</li> <li>• Verklaring omtrent Gedrag;</li> <li>• Kopieën van relevante diploma's en certificaten;</li> <li>• Kopieën van geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de (WAV &amp; WID).</li> </ul>
114	Opdrachtnemer is verplicht het screeningsbeleid van opdrachtgever toe te passen op alle ingezette inhuurkandidaten. In het kader van het verstevigen van de weerbaarheid van opdrachtgever is opdrachtgever bezig met het ontwikkelen van een nieuw screeningsbeleid. Dit zal een weergave zijn van alle instrumentaria, waarbij op basis van de risico-inschatting per functie de screeningsinstrumenten en -doelen gekozen worden. Opdrachtgever zal opdrachtnemer tijdig informeren over de invoering hiervan.
115	Opdrachtnemer garandeert dat er bij inzet van een inhuurkracht op geen enkele wijze sprake zal zijn van (schijn van) een daadwerkelijk of potentieel belangenverstremgeling bij de uitvoering van opdrachten. Indien naar het oordeel van opdrachtgever in bijzondere gevallen een belangenverstremgeling ontstaat, kan opdrachtnemer voor de daarmee samenhangende opdracht(-en) worden uitgesloten. Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht ten aanzien van mogelijke belangenverstremgeling en opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding om belangenconflicten tijdig aan opdrachtgever kenbaar te maken en te voorkomen. Daartoe, wanneer van toepassing, wordt verwacht dat opdrachtnemer tijdig in gesprek treedt met behoeftesteller en contractmanager van opdrachtgever.
116	Voor nevenwerkzaamheden gelden beperkingen, wanneer van toepassing dient opdrachtnemer deze voor de inhuur kandidaat schriftelijk te melden aan opdrachtgever. Het "formulier nevenwerkzaamheden" wordt in de implementatieperiode met opdrachtnemer gedeeld door opdrachtgever.
117	Opdrachtgever behandelt de inhuurkracht op dezelfde zorgvuldige wijze als de eigen werknemer en treft dezelfde passende maatregelen ten aanzien van wettelijke voorschriften ten aanzien van veiligheid, gezondheid en welzijn. Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden de inhuurkracht bij risicovolle functies voldoende te informeren en mogelijk te instrueren omtrent de vereiste (beroeps-) kwalificaties en mogelijk aanwezige veiligheids- en gezondheidsrisico's, en hoe daarmee om te gaan. Wanneer van toepassing zal opdrachtgever deze informatie verstrekken aan opdrachtnemer
118	Opdrachtnemer houdt toezicht op de overeenkomstigheid van de gecontracteerde uren van de inhuurkracht in verhouding tot de gewerkte (en daarmee te factureren) uren van de inhuurkracht. Wanneer de inhuurkracht - stelselmatig of met een aanzienlijke hoeveelheid - de gecontracteerde uren overschrijdt, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover informeren.

119	Wanneer van toepassing deelt opdrachtgever - voorafgaand aan de inzet van de inhuurkracht - de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) met opdrachtnemer, in ieder geval het gedeelte waarin de specifieke risico's ten aanzien van de werkzaamheden van de inhuurkracht worden beschreven. Opdrachtnemer draagt zorg voor het informeren van de inhuurkracht over de risico's die deze in de uitvoering van de werkzaamheden kan lopen.
120	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.
121	Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de inhuurkracht, dan mag ook worden gestart met de nadere opdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG inzichtelijk gemaakt kan worden door opdrachtnemer aan opdrachtgever. Het is opdrachtnemer dan toegestaan om de nadere opdracht op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende voorwaarde dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier (4) weken aanwezig is.
122	Opdrachtgever is gehouden de verschuldigde vergoeding voor de door de kandidaat gewerkte uren tot en met de dag waarop de nadere overeenkomst eindigt te voldoen aan opdrachtnemer, tenzij de inhuurkracht wist of had kunnen vermoeden dat voor deze opdracht geen goedkeurende VOG verkregen zou kunnen worden of in de gewerkte periode uitingen, gedragingen heeft vertoond die in lijn staan met de reden voor het niet verkrijgen van een goedkeurende VOG.
123	Bij de inzet op de afdeling Burgerzaken dient bij aanvang van werkzaamheden de VOG in het bezit te zijn van opdrachtnemer, dit conform het besluit vanuit de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken. Eis 120 is hierbij niet van toepassing.
124	Wanneer de uitvoering van de nadere opdracht een VOG Politiegegevens (VOG- P) verlangd, dan wordt dit specifiek kenbaar gemaakt in de nadere uitvraag. Bij de inzet van een inhuurkracht waarbij sprake is van een VOG-P dient deze bij aanvang van werkzaamheden in het bezit te zijn van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de VOG-P na informatieverstrekking door opdrachtnemer aanvragen en delen met opdrachtnemer na ontvangst. Eis 120 is hierbij niet van toepassing.
125	Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever in uitzonderlijke gevallen, zoals een ernstig incident (waaronder een concreet vermoeden van een integriteitsschending), de VOG van de betreffende inhuurkracht te overhandigen.
126	Op iedere nadere opdracht is Bijlage P – 'Gedragscode Gemeente Zaanstad 2022' van toepassing. De in te zetten inhuurkracht dient deze gedragscode tot zich te nemen door deze zorgvuldig door te lezen en te doorleven en hiervoor, bij opdrachtnemer, te tekenen.
127	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.
128	Opdrachtgever heeft in Bijlage R – 'Norm "Diversiteit en Inclusie"' beschreven voor medewerkers, deze is tevens van toepassing op ingehuurde kandidaten. Opdrachtnemer deelt deze norm met de inhuurkracht voor aanvang van werkzaamheden.
129	Alle inhuurkrachten welke ingezet worden onder deze raamovereenkomst zijn verplicht een in Bijlage Q – 'Integriteits- en geheimhoudingsverklaring externen 2025' van opdrachtgever te tekenen. Opdrachtgever kan eventueel, op eigen kosten, een extra toetsing uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen.
130	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment 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. Wanneer het opstellen en uitvoeren van het verbeterplan door opdrachtnemer niet leidt tot het structureel op orde hebben van de dossiers, verbeurt opdrachtnemer een zonder rechterlijke tussenkomst onmiddellijk opeisbare boete van € 1.000,- per dag met een maximum van € 50.000,-, totdat de gebreken zijn opgelost, onverminderd alle verdere rechten van opdrachtgever waaronder dat op nakoming en/ of vergoeding en recht op ontbinding van de door haar geleden schade.

<b>2.6 Eisen aan het uitzetten van aanvragen en inzetten van inhuurkrachten ten behoeve van Flexibele Personeelsdiensten</b>	
Eis nr.	2.6.1 Algemene eisen
131	Opdrachtnemer neemt per 1-10-2025 de operationele uitnutting en het beheer van, de door opdrachtgever afgesloten, lopende en mogelijk toekomstige raamovereenkomsten voor Flexibele Personeelsdiensten van de Inhuurdesk vanaf 1 oktober 2025, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst met de MSP.
132	Opdrachtgever zal gedurende de implementatieperiode opdrachtnemer informeren over alle contractuele voorwaarden zoals vastgelegd onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het contractmanagement binnen de gehele looptijd van deze raamovereenkomst.
133	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 opdrachtgever en/ of te kunnen worden voorgesteld aan 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.
134	Alle communicatie tussen opdrachtnemer, gecontracteerde raampartijen, opdrachtgever en de inhuurkandidaat, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal (waar mogelijk op B1 niveau), tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door opdrachtgever.
135	In het geval dat de procedure via deze raamovereenkomst niet leidt tot een geschikte kandidaat zal opdrachtnemer de aanvraag via haar reguliere proces openbaar op de markt uitzetten. In dit geval dit de dienstverlening gelijk aan die van reguliere inhuur aanvragen zoals genoemd onder 2.5.
Eis nr.	2.6.2 Uitzetten van aanvragen
136	Opdrachtgever levert digitaal een aanvraag aan bij opdrachtnemer via het VMS van opdrachtnemer voor de inhuur onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten. Opdrachtnemer is verplicht om namens opdrachtgever alle, door opdrachtgever bij opdrachtnemer, ingediende aanvragen voor inhuurkrachten Flexibele Personeelsdiensten, af te handelen inclusief de administratieve afhandeling hiervan, in het VMS van opdrachtnemer.
137	Na aanvraag via het VMS van opdrachtnemer initieert opdrachtnemer persoonlijk contact (live, telefonisch of via videobellen) met behoeftesteller van opdrachtgever voor een intakegesprek. In het intakegesprek wordt (niet limitatief) het volgende besproken en verwerkt in de vacaturetekst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante en objectieve criteria en competenties voor de opdracht zodat niet relevante voorkeuren worden uitgesloten;</li> <li>• Accurate en actuele omschrijving van de nadere opdracht, gebaseerd op competenties;</li> </ul> Er wordt gebruik gemaakt van inclusief en toegankelijk taalgebruik (waar mogelijk op B1 niveau) waarbij diversiteit omarmd wordt, communicatie vrij is van vooroordelen en stereotypen. Met als doelstelling de juiste representatie van opdrachtgever en het zorgdragen voor een goede afspiegeling van de maatschappij binnen het werkend bestand van inhuurkrachten. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van het format voor vacatureteksten gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.
138	Opdrachtnemer zal, namens opdrachtgever, de aanvragen onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten in minicompetitie uitzetten bij de gecontracteerde opdrachtnemers.
Eis nr.	2.6.3 Voorselectie & voorstellen van kandidaten
139	Inhuur kandidaten worden door de gecontracteerde partijen onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten voorgesteld in het VMS van opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt deze inhuur kandidaten op haar beurt voor behoeftesteller van opdrachtgever. Hierbij volgt opdrachtnemer de gestelde eisen welke zijn vastgelegd in de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten.

140	Het uitgangspunt is dat opdrachtnemer altijd neutraal handelt en geen voorkeur heeft voor een bepaalde kandidaat ten opzichte van een andere kandidaat.
141	Opdrachtnemer doet een eerste selectie op de nadere offertes (cv-selectie). Opdrachtnemer stuurt het door opdrachtgever gewenste aantal nadere offertes door. Opdrachtgever mag verzoeken om alle nadere offertes door te zetten.
142	Opdrachtnemer biedt kandidaten alleen aan via het VMS van opdrachtnemer. Dit gebeurt middels een standaard format waarvan de inhoud bij de implementatie van de raamovereenkomst door de opdrachtnemer opgesteld wordt en na schriftelijk akkoord van opdrachtgever toegepast wordt bij het voorstellen van kandidaten. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.
143	Opdrachtnemer ontvangt tijdig een gemotiveerde terugkoppeling van opdrachtgever (behoeftesteller) op de aangeboden cv's alsmede op de beweegredenen van de gemaakte keuzes. Waar nodig zal opdrachtnemer zich inspannen deze informatie bij behoeftesteller op te halen. Opdrachtnemer zal de gecontracteerde partijen onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten hierover inlichten.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.6.4 Totstandkoming nadere opdracht</b>
144	Opdrachtnemer gunt de inhuuropdracht aan de gecontracteerde partij onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten in overleg met de behoeftesteller op een van tevoren overeengekomen prijs-kwaliteitsverhouding. Deze prijs-kwaliteitsverhouding en de kwaliteitscriteria die van toepassing zijn, zijn vastgelegd in de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten. Indien de gecontracteerde partijen onder de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten meerdere geschikte kandidaten aanlevert, weegt de opdrachtgever de keuze voor de kandidaat af op bovengenoemde aspecten. Maatwerk is mogelijk, afhankelijk van de behoefte van opdrachtgever.
145	Als onderdeel van de uitnutting van de Raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten door opdrachtnemer zal opdrachtnemer de nadere overeenkomsten opstellen tussen opdrachtgever en de gecontracteerde leveranciers van gemelde raamovereenkomst. Dit per inzet van een inhuurkracht onder gemelde raamovereenkomst bij opdrachtgever.
146	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst MSP en toepasselijke nadere overeenkomst geen concurrentie-, relatie- of ander beding aan een inhuurkracht zal opleggen, wat de dienstverlening aan opdrachtgever kan beperken.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.6.5 Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging nadere overeenkomst</b>
147	Conform het gestelde in de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten en onderhavige aanbestedingsdocumenten. Welke tijdens de implementatie periode aan opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld door opdrachtgever.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.6.6 Overname &amp; aangaan dienstverband</b>
148	Conform het gestelde in de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten en onderhavige aanbestedingsdocumenten.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.6.7 Dossierbeheer &amp; screeningsbeleid</b>
149	Conform het gestelde onder 2.5.8 en de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten en onderhavige aanbestedingsdocumenten.
<b>2.7 Financiële eisen</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.7.1 Contracttarieven</b>
150	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.
151	Opdrachtnemer hanteert in de nadere overeenkomsten all-in contracttarieven, dus inclusief alle kosten die nodig zijn voor de levering van externen, dat wil zeggen (niet uitputtend) inclusief: reis-, verblijf-, thuiswerk-,

	<p>administratie-, kantoor-, transitie-, opleidingskosten en overige kosten, eindejaarsuitkering, verzuimbegeleiding, etc. Opdrachtgever wenst achteraf niet geconfronteerd te worden met andere extra kosten. Eventueel meerwerk dient vooraf te worden aangemeld en akkoord te worden bevonden door opdrachtgever.</p>
153	<p>Met uitzondering van prijsindexatie, zijn de overeengekomen uurtarieven van de nadere overeenkomsten (zonder fees zoals genoemd bij eis 153) vast en onveranderlijk. Er worden geen (tussentijdse) (prijs-) onderhandelingen gevoerd.</p> <p>Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor de uurtarieven. De MSP mag maximaal één (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. Dit indexeringsverzoek is gekoppeld aan de inhuurduur van de betreffende inhuurkracht en pas na één (1) jaar inzet van de inhuurkracht.</p> <p>Voorbeeld: inhuurkracht start met werkzaamheden per 1 februari 2026, het indexeringsverzoek mag niet eerder ingediend worden dan per 1 februari 2027.</p> <p>De prijsindexatie die opdrachtnemer voorstelt ten aanzien van de inhuurtarieven is gemaximeerd op de betreffende landelijke indexatiecijfers op basis van de dienstprijzenindex (DPI), zie <a href="#">25</a>. Hierbij geldt het jaarmutatatie cijfer van het betreffende jaar minus twee (2) jaar.</p> <p>De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van contractmanager 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 contracttarieven. Deze worden als addendum toegevoegd aan de nadere overeenkomsten.</p>
<b>Eis nr.</b>	<b>2.7.2 Fees</b>
154	<p>De vergoeding van opdrachtgever aan opdrachtnemer kent twee elementen:</p> <p>a) de fee voor MSP-dienstverlening en/of de operationele uitnutting van de raamovereenkomst Flexibele Personeelsdiensten, beide inclusief contractbeheer en de andere dienstverleningselementen;</p> <p>b) de fee voor enkel contractbeheer en de andere dienstverleningselementen (in uitzonderlijke situaties, zoals genoemd in eis 88, wanneer de MSP niet kan leveren).</p> <p>De vergoeding voor het overnemen van reeds lopende inhuurkrachten bij aanvang van de raamovereenkomst (migratie) is gelijk aan de vergoeding onder 'b'.</p>
155	<p>Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer ingezette toeleveranciers het contracttarief (zoals vermeld in de nadere overeenkomst) onder aftrek van de toepasselijke fee zoals vermeld in eis 154 betaald krijgen (netto).</p>
156	<p>Met uitzondering van prijsindexatie, zijn de overeengekomen fees van de nadere overeenkomsten (zoals genoemd in eis 154) vast en onveranderlijk. Er worden geen (tussentijdse) (prijs-) onderhandelingen gevoerd.</p> <p>Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor de fees. De MSP mag maximaal één (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. Dit indexeringsverzoek is gekoppeld aan de inhuurduur van de betreffende inhuurkracht en pas na één (1) jaar inzet van de inhuurkracht.</p> <p>Voorbeeld: inhuurkracht start met werkzaamheden per 1 februari 2026, het indexeringsverzoek mag niet eerder ingediend worden dan per 1 februari 2027.</p> <p>De prijsindexatie die opdrachtnemer voorstelt ten aanzien van de fees is gemaximeerd op de betreffende landelijke indexatiecijfers op basis van de dienstprijzenindex (DPI), zie <a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED">https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED</a>. Hierbij geldt het jaarmutatatie cijfer van het betreffende jaar minus twee (2) jaar .</p> <p>De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager 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 aan. Deze worden als addendum toegevoegd aan de nadere overeenkomsten.</p>

Eis nr.	2.7.3 Vergoedingen
157	Voor de VOG (-P) ontvangt de inhuurkracht een volledige vergoeding. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de inhuurkracht) aan toeleverancier of inhuurkracht.
158	Voor zakelijke kilometers (werk-werk verkeer in opdracht van de opdrachtgever) mag de inhuurkracht gebruik maken van een leenauto, -fiets of een -business card voor het openbaar vervoer na goedkeuring van opdrachtgever. Enkel na toestemming van opdrachtgever mogen zakelijke kilometers worden gefactureerd conform reiskostenregeling van opdrachtgever. Opdrachtnemer factureert dit als netto vergoeding (geheel ten goede aan de toeleverancier of inhuurkracht).
2.8 Eisen aan de facturatie en administratie	
Eis nr.	2.8.1 Algemeen
159	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.
160	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle toeleveranciers. Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die gekoppeld zal worden aan een vaste contactpersoon van de crediteurenadministratie van opdrachtgever om zaken hierover af te stemmen waar nodig.
161	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 (5) 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.
Eis nr.	2.8.2 Urenregistratie
162	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.
163	De inhuurkracht dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van opdrachtnemer. De inhuurkracht kan zelf in het systeem van opdrachtnemer inzien of diens uren goed zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd zijn.
164	De inhuurkracht dient in sommige gevallen daarnaast elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van opdrachtgever, dit wanneer projectmatig gewerkt wordt.
165	Opdrachtnemer dient opdrachtgever toegang te verlenen tot haar urenregistratiesysteem, zodat opdrachtgever uren kan inzien, accorderen of afkeuren en achteraf door opdrachtnemer laten corrigeren en facturen kan controleren. Opdrachtnemer draagt zorg voor gebruiksinstructie van medewerkers van opdrachtgever.
166	Opdrachtnemer is er als procesbewaker verantwoordelijk voor dat inhuurkrachten de uren op tijd schrijven in het systeem van opdrachtnemer. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inrichting van het urenregistratiesysteem gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van haar ervaring en deskundigheid.
Eis nr.	2.8.3 Facturatie
167	Opdrachtnemer verzendt de facturen vierwekelijks, maandelijks na afloop van een kalendermaand of 4, 4, 5 wekelijks slechts eenmaal toe aan opdrachtgever, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de opdrachtgever gestelde eisen naar <a href="mailto:Crediteuren@zaanstad.nl">Crediteuren@zaanstad.nl</a> . Opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen in een pdf-format of facturen middels e-facturatie. Voor meer informatie: zie Bijlage M – ‘Algemene inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen gemeente Zaanstad 2018’.

168	Opdrachtgever wenst per periode per inhuurkracht een separate factuur te ontvangen (en per opdracht wanneer er sprake is van meerdere opdrachten per inhuur kandidaat).
169	Facturen worden gefactureerd met factuurdatum van de maand waarin de prestatie is geleverd. Een voorbeeld: facturen over december 2025 worden uiterlijk gefactureerd op 31-12-2025.
170	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal feitelijk gewerkte uren per periode (de inzet in uren maal het uurtarief);</li> <li>• Opdrachtnemer vermeldt separaat op de factuur de in rekening gebrachte fee;</li> <li>• Onze referentie (d.w.z. het inkoopordernummer, het inkoopordernummer wordt voorafgaand aan de opdracht door opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever, opdrachtgever maakt mogelijk gebruik van verzamel-inkoopordernummers);</li> <li>• Naam vak-afdeling (en team, wanneer van toepassing);</li> <li>• Weeknummers;</li> <li>• Vergoedingen (gespecificeerd en wanneer van toepassing);</li> </ul>
171	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.
172	Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de facturatie en de wijze van factureren veranderen. De factuureisen en instellingen worden niet vaker dan eens per half jaar aangepast.
<b>2.9 Eisen aan contractmanagement en managementinformatie</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.9.1 Contractmanagement, - beheer &amp; KPI's</b>
173	Gedurende de contractperiode zal ieder kwartaal een evaluatie plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van opdrachtgever en opdrachtnemer over de uitvoering van het contract op tactisch niveau. De accountmanager van opdrachtnemer is hier verantwoordelijk voor en dient te beschikken over de kennis en kunde, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening op de meest optimale manier te realiseren. De accountmanager rapporteert aan opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening. Wanneer deze evaluatie door omstandigheden opschuift in de tijd, verwacht opdrachtgever wel de rapportages te ontvangen op het afgesproken moment.
174	Gedurende de contractperiode zal jaarlijks een evaluatie plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van opdrachtgever (waaronder contracteigenaar) en opdrachtnemer (waaronder Directie MSP) over de uitvoering van het contract op strategisch niveau
175	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 en in samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer opgesteld. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. De KPI's kunnen overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer aangepast worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
176	Opdrachtgever verwacht hier minimaal de volgende onderwerpen in terug te zien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportage werkend bestand;</li> <li>• Rapportage leverbetrouwbaarheid;</li> <li>• Rapportage borging Wet normering topinkomens (WNT);</li> <li>• Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken &amp; kwaliteit van dienstverlening;</li> <li>• Tevredenheid contactpersonen van opdrachtgever;</li> <li>• Functioneren contactpersoon opdrachtnemer en aanspreekpunten opdrachtgever;</li> <li>• Klachtenregistratie en behandeling (inclusief analyse en oplossingen)</li> <li>• Voortgang verbetervoorstellen en verbeterplan voor niet behaalde KPI's (wanneer van toepassing).</li> </ul> Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de KPI's gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. De lijst van KPI's is een dynamisch document.
177	Gedurende de contractperiode zal iedere maand een evaluatie plaatsvinden tussen contractmanager van opdrachtgever en MSP-consultant over de uitvoering van het contract op operationeel niveau. Wanneer deze evaluatie door omstandigheden opschuift in de tijd, verwacht opdrachtgever wel de rapportages te ontvangen op het afgesproken moment.

178	De inhoud van de evaluatiegesprekken kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast, zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd.
179	Opdrachtnemer stelt op verzoek van de opdrachtgever direct een (kosteloos) verbeterplan op bij het niet/niet deugdelijk verlenen van de dienstverlening zoals vastgelegd in de raamovereenkomst.
<b>Eis nr.</b>	<b>2.9.2 Managementinformatie &amp; rapportages</b>
180	Opdrachtnemer verleent toegang aan medewerkers van opdrachtgever tot het VMS van opdrachtnemer voor actuele inzage in o.a. (niet uitputtend) het werkend bestand, dossier, (gemaakte) kosten, etc. Opdrachtnemer biedt hierin gelaagdheid aan op basis van betrokken functies van opdrachtgever, bijvoorbeeld middels een “superuser account” voor de contractmanager van opdrachtgever. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inrichting hiervan gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.
181	Ten aanzien van het werkend bestand van inhuurkrachten levert opdrachtnemer kosteloos per kwartaal, voorafgaand aan het evaluatiegesprek, een rapportage aan met daarin per inhuurkracht minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam van de inhuurkracht;</li> <li>• Functie zoals bekend bij opdrachtgever;</li> <li>• Start- en einddatum opdracht;</li> <li>• Uurtarief van de Inhuurkracht;</li> <li>• Aantal gefactureerde uren (cumulatief);</li> <li>• Fee opdrachtnemer;</li> <li>• Omzet;</li> <li>• Separaat gefactureerde kosten;</li> <li>• Kandidaat uit eigen netwerk opdrachtgever (ja/nee);</li> <li>• Kandidaat in loondienst bij (zusterorganisatie van) opdrachtnemer (ja/nee);</li> <li>• Schakels in doorleenconstructies;</li> <li>• Contractvorm (uitzenden, detacheren of zzp);</li> <li>• Gefactureerde kickback-fee per functie per toeleverancier.</li> </ul>
182	Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft opdrachtnemer per kwartaal, voorafgaand aan het evaluatiegesprek, en cumulatief inzage in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling;</li> <li>• Het aantal ingevulde aanvragen/ ingezette inhuurkrachten per afdeling;</li> <li>• Het aantal ingetrokken zoekopdrachten per afdeling.</li> </ul>
183	Ten aanzien van rapporteren op borging Wet normering topinkomens (WNT) geeft opdrachtnemer kosteloos, per inhuurkracht iedere vier weken inzage in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam van de inhuurkracht;</li> <li>• Uurtarief van de inhuurkracht;</li> <li>• Afdeling waarop inhuurkracht werkzaam is;</li> <li>• Totale kosten inzet inhuurkracht vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten periode;</li> <li>• Extrapolatie totale kosten inzet inhuurkracht tot en met 13de periode;</li> <li>• Gemiddeld aantal gedeclareerde uren per week vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten periode;</li> <li>• Aantal overeengekomen contracturen per week.</li> </ul>
184	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 en deskundigheid.
185	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.
186	Op aanvraag van opdrachtgever dient opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.

<b>2.10 Einde dienstverlening</b>	
<b>Eis nr.</b>	<b>2.10.1 Algemene eisen</b>
187	Opdrachtgever verwacht van 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 volledig ter beschikking gesteld.
188	<p>Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer een uitfaseringsplan op en stelt opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Het nader op te stellen uitfaseringsplan is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging, ontbinding 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.</p> <p>Opdrachtgever dient, binnen twee (2) weken na aankondiging van beëindiging van de raamovereenkomst schriftelijk akkoord te gaan met dit transitieplan. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.</p>
189	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.

### 3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

#### 3.1 Social Return on Investment

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 leverancier zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Opdrachtgever vraagt opdrachtnemer met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat de inzet voor social return is (geweest).
- Dat de ingezette inhuurkrachten in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol (zie Bijlage S – 'Uitvoeringsprotocol social return on investment Zaanstreek – Waterland 2020').

3.1.1 Social Return	
190	Opdrachtnemer realiseert een social return-verplichting van vijf (5) % over de totale opslagfee van de MSP, conform de bijgevoegde Bijlage S – 'Uitvoeringsprotocol social return on investment Zaanstreek-Waterland 2020'. Indien opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft opdrachtgever van rechtswege een direct opeisbare vordering op opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. Opdrachtgever zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen. Vier (4) weken na definitieve gunning dient opdrachtnemer de ingevulde Bijlage T – 'Verklaring SROI verplichting' in bij opdrachtgever. Opdrachtgever dient schriftelijk akkoord te gaan met de Social Return Verklaring voor aanvang van de implementatie.

#### 3.2 Diversiteit en inclusie

Bij Gemeente Zaanstad is er een in Bijlage R – 'norm "Diversiteit en Inclusie"' opgesteld als het gaat om diversiteit en inclusie (D&I). De norm is dat we een organisatie zijn die voldoet aan de volgende omschrijving:

*"De kracht van Zaanstad zit in het omarmen van diversiteit in mensen en denken. De kracht van onze organisatie zit in het bij elkaar brengen en waarderen van verschil. Het ontwikkelen en optimaal benutten van uniciteit en talent is onze opgave. Voor ons en voor onze stad."*

Het onderschrijven en doorleven van deze norm is onderdeel van de opdracht en verwerkt in diverse eisen binnen deze aanbesteding.

3.2.1 Diversiteit en inclusie	
191	Opdrachtgever werkt in het kader van diversiteit en inclusie op thematische wijze ten aanzien van het eigen personeelsbeleid, bijvoorbeeld het maatschappelijke sensitiviteit, neurodiversiteit, mentale en/ of fysieke beperking, etc. Opdrachtgever vraagt om denkvermogen en partnerschap van opdrachtnemer, ook en in het bijzonder, binnen het thema D&I. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. Opdrachtnemer gaat binnen twee (2) weken na definitieve gunning in gesprek met opdrachtgever hierover, dit zodat het plan van aanpak van opdrachtnemer in het verlengde zal liggen van het Strategisch Personeels Management van opdrachtgever. Vier (4) weken na definitieve gunning dient opdrachtnemer een plan van aanpak D&I voor het bevorderen van diversiteit van kandidaten en het ontwikkelen van inclusief gedrag in bij opdrachtgever. Opdrachtgever dient schriftelijk akkoord te gaan met dit implementatieplan voor aanvang van de implementatie.



**gemeente Zaanstad**

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

T14 075  
[antwoord@zaanstad.nl](mailto:antwoord@zaanstad.nl)  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

