

# **Bijlage 2 – Programma van Eisen**

behorend bij de

## **Uitnodiging tot Inschrijving**

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

### **Inhuur Uitzendkrachten**

**Volgens de Openbare procedure**

**(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)**

## Inleiding

Dit document beschrijft de eisen voor de Europese aanbesteding “Inhuur Uitzendkrachten” ten behoeve van de RBG, en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Het document is de gedetailleerde uitwerking van de eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer wordt verzocht ten aanzien van de eisen te verklaren dat Opdrachtnemer hieraan voldoet en zal blijven voldoen. Opdrachtnemer dient daarvoor Bijlage 10 van het Beschrijvend Document “Invulbijlage akkoordverklaringen Inhuur Uitzendkrachten”, versie ~~21.0~~, voor akkoord te ondertekenen. Opdrachtnemer dient aan alle eisen te voldoen. **Bij het niet akkoord gaan met één van de eisen, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname.**

## Eisen

| Reg. ID | Categorie | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AL01    | Algemeen  | Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.                                                                                                                                                                                           |
| AL02    | Algemeen  | Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van Opdrachtgever met een derde Partij de Scope van de opdracht kan wijzigen en dat de Overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.                                                                                                                                  |
| AL03    | Algemeen  | Naast de gevraagde Dienstverlening dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever ook aanvullende werkzaamheden te verrichten gerelateerd aan de omschreven Dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| AL04    | Algemeen  | Facturatie van aanvullende werkzaamheden kan alleen plaatsvinden na schriftelijke opdracht en na volledige uitvoering van de aanvullende werkzaamheden tenzij schriftelijk anders overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| AL05    | Algemeen  | Opdrachtnemer garandeert dat hij te allen tijde aan alle overeengekomen eisen en wensen voldoet, ongeacht de locatie waarop de Dienstverlening wordt uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AL07    | Algemeen  | Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de definitieve Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten RBG (versie <del>14 mei-december 2020</del> 2019, akte nummer <del>47/202016/2019</del> ), welke bij de Nota van Inlichtingen als definitieve versies worden meegestuurd.                                                                                                                                                 |
| AL08    | Algemeen  | Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de definitielijst (zie Bijlage 1).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| AL09    | Algemeen  | Facturen moeten worden verzonden naar <a href="mailto:Financieleadministratie@derbg.nl">Financieleadministratie@derbg.nl</a> en als volgt worden geadresseerd:<br>De Regionale Belasting Groep<br>t.a.v. de Financiële Administratie<br>Postbus 4083, 3100 AX SCHIEDAM                                                                                                                                                                                           |
| AL10    | Algemeen  | Bij plaatsing van Uitzendkrachten is, na de Overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden van goederen en diensten RBG (versie <del>1014 mei-december 2020</del> 2019, akte nummer <del>47/202016/2019</del> ) de CAO voor Uitzendkrachten van de ABU of NBBU van toepassing. Opdrachtnemer houdt bij haar Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening met de Wet Arbeid in Balans (WAB) welke per 1 januari 2020 van kracht is geworden. |

| Reg. ID | Categorie | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AL11    | Algemeen  | Bij plaatsing van Uitzendkrachten is de salarisschaal van Opdrachtgever van toepassing (CAO voor waterschappen) voor het bepalen van het bruto uurloon en eventuele toeslagen waaronder thuiswerkvergoeding en reiskostenvergoeding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| AL12    | Algemeen  | Opdrachtgever heeft na 1040 gewerkte uren de mogelijkheid om Uitzendkrachten kosteloos over te nemen. Overname van Uitzendkrachten wordt per individueel geval bekeken en besproken tussen de Uitzendkracht, Opdrachtnemer en Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| AL13    | Algemeen  | Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 08.30 uur tot 17.30 uur telefonisch en per mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| AL14    | Algemeen  | Als medewerker van Opdrachtgever (onder leiding en toezicht van) is de Uitzendkracht verplicht al hetgeen hem uit hoofde van zijn functie te weten komt geheim te houden voor derden. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook na het einde van het dienstverband. Hiertoe zal voor aanvang van de werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring getekend moeten zijn. Opdrachtnemer zorgt voor de verklaring door Uitzendkracht.                                                                                                                                                                                                                           |
| AL15    | Algemeen  | In geval van een onderling conflict tussen Uitzendkracht en Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever hiervan geen hinder ervaren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| AL16    | Algemeen  | Opdrachtnemer stemt er mee in dat er slechts één (1) maal per 4 weken wordt gefactureerd. Facturatie vindt plaats per team (KCC, Communicatie, Invordering, etc.). De factuur moet digitaal worden aangeboden. De betaling geschiedt binnen 30 dagen, nadat de factuur is ontvangen door Opdrachtgever, mits gefactureerde schriftelijk akkoord is bevonden door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer over een eigen digitaal urenregistratiesysteem beschikt waarbij de RBG de declaraties 24/7 vanaf haar eigen werkplek kan inzien, controleren, afkeuren en corrigeren dan hoeft het gefactureerde niet schriftelijk akkoord bevonden te worden. |
| P01     | Prijs     | Alle met de Dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld. De Prijzen zijn all-in uurtarieven inclusief kosten van voorbereiding, opleidingen, coördinatie, rapportages, overhead, verzekeringen, belastingen en heffingen <b>en inclusief BTW</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P02     | Prijs     | De Prijs voor de Uitzendkrachten wordt bepaald door het toepassen van het inschrijfformulier conform Bijlage 4 (Prijmodel Inhuur Uitzendkrachten – <a href="#">versie 2.0</a> ), Bijlage 4a (Instructies Prijmodel Inhuur Uitzendkrachten – <a href="#">versie 2.0</a> ) en Bijlage 4b (Uurlonen als uitgangspunt voor Bijlage 4 Prijmodel Inhuur Uitzendkrachten - versie <del>2</del> 1.0).                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P03     | Prijs     | De Prijzen (uurtarieven) worden conform de “CAO voor waterschappen” aangepast. Eerst volgende indexering vindt plaats per 1 januari 2025 (indien dat conform de CAO is vastgesteld).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P04     | Prijs     | Incidentele betalingen (zoals uitbetaling van een dagdeelvergoeding, overuren, etc.) dienen zonder opslagpercentage te worden doorbelast aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P05     | Prijs     | Dienstreizen kunnen apart worden gedeclareerd tegen de vergoeding zoals die door Opdrachtgever (reiskostenbeleid RBG) wordt gehanteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P06     | Prijs     | Het uurtarief dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt betaald is gebaseerd op de het Prijmodel welke als Bijlage bij de Overeenkomst is gevoegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Reg. ID | Categorie | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P07     | Prijs     | Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de lay-out en de instructies met betrekking tot het Prijsmodel, zie Bijlagen 4, 4a en 4b bij de Utl.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| IN01    | Inhuur    | De Uitzendkracht is verplicht om voorafgaand dan wel binnen <del>acht</del> <sup>vier</sup> (84) weken na start van de werkzaamheden bij Opdrachtgever een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) in te leveren. De VOG mag niet ouder zijn dan 6 maanden, de kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                   |
| IN02    | Inhuur    | Uitzendkrachten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, als ook de Engelse taal alleen in woord en hebben kennis van Microsoft Office 365.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IN03    | Inhuur    | In te huren Uitzendkrachten beschikken aantoonbaar over minimaal een mbo-4 <del>diplomawerk-</del> en denkniveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IN04    | Inhuur    | De Uitzendkrachten van Opdrachtnemer moeten zich houden aan de huisregels van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IN05    | Inhuur    | Opdrachtnemer dient bij een nieuwe aanvraag na vijf (5) werkdagen minimaal twee (2) cv's te hebben opgeleverd die voldoen aan het gevraagde functieprofiel (voor de functieprofielen zie Bijlagen 7a tot en met 7h).                                                                                                                                                                                                                                                              |
| IN06    | Inhuur    | Indien Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn van vijf (5) werkdagen nadat de aanvraag aan Opdrachtnemer verstuurd is geen Cv's kan leveren van Uitzendkrachten van Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd om extern (dus buiten Opdrachtnemer om) personeel te werven.                                                                                                                                                                                                      |
| IN07    | Inhuur    | Indien Opdrachtgever één van de Uitzendkrachten selecteert voor een intake dan kan dit gesprek binnen vijf (5) werkdagen na uitnodiging door Opdrachtgever plaatsvinden. Indien dit niet mogelijk blijkt dan is Opdrachtgever gerechtigd om extern (dus buiten Opdrachtnemer om) te werven.                                                                                                                                                                                       |
| IN08    | Inhuur    | Na de schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer dient een voorgestelde Uitzendkracht uiterlijk binnen twee (2) weken na de intake te starten tenzij anders met Opdrachtgever is overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| IN09    | Inhuur    | Indien blijkt dat binnen een periode van vier weken na aanvang een Uitzendkracht van Opdrachtnemer niet voldoet (bijvoorbeeld conform functieprofiel of qua uitvoer van de werkzaamheden) dan ontvangt Opdrachtgever een creditfactuur van 50% van de factuurwaarde betreffende de inhuur van de Uitzendkracht.                                                                                                                                                                   |
| IN10    | Inhuur    | Opdrachtnemer of Uitzendkracht geeft uiterlijk bij het intakegesprek aan hoeveel vakantiedagen de Uitzendkracht nog heeft en hoeveel dagen de Uitzendkracht wenst op te nemen in de komende periode. En dient minimaal zes (6) weken voor een gepland verlof een verlofaanvraag in te dienen. Opdrachtgever is gerechtigd om verlofaanvragen van een Uitzendkracht negatief te beoordelen. Indien een verlofaanvraag negatief wordt beoordeeld zal Opdrachtgever dit onderbouwen. |
| IN11    | Inhuur    | Opdrachtnemer garandeert dat de ingehuurde Uitzendkracht van Opdrachtnemer voor de duur van de inhuurperiode bij Opdrachtgever <u>zijn werkzaam-inspanningsverplichting blijft zal nakomen</u> . Behalve wanneer er in overleg anders wordt besloten of de Uitzendkracht niet meer werkzaam is voor Opdrachtnemer (uitdienst getreden is bij Inschrijver).                                                                                                                        |

| Reg. ID | Categorie    | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IN12    | Inhuur       | Indien de Uitzendkracht zich om enige reden schuldig maakt aan <u>een plichtsverzuim-toerekenbare tekortkoming</u> in de terminologie van de rechtspositieregeling van Opdrachtgever, is dat reden voor onmiddellijke vervanging van de Uitzendkracht.<br>Onder <u>plichtsverzuim-toerekenbare tekortkoming</u> wordt o.a. verstaan: Het niet naleven van voorschriften, regels, eisen of procedures, geen gehoor geven aan dienstopdrachten of het verrichten van expliciet verboden gedragingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IN13    | Inhuur       | Uitzendkracht zal bij aanvang van de inhuur eerst, afhankelijk van zijn/haar ervaring, in een aanloopschaal wordt geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| OV01    | SLA/KPI's    | Opdrachtgever streeft naar een goede samenwerking met Opdrachtnemer. Ter borging van de geleverde aandacht en kwaliteit van Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever een volgende SLA met kritische prestatie-indicatoren (KPI's) vast. Zie Bijlage 5B€. Inschrijver gaat hiermee akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| OV02    | KPI's        | Indien Opdrachtnemer gedurende een contractjaar niet aan de KPI's voldoet dan kan dit aanleiding zijn voor Opdrachtgever om de Overeenkomst niet te verlengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OV03    | Communicatie | Opdrachtnemer handelt proactief en attendeert Opdrachtgever tijdig op kritische momenten zoals afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit van Uitzendkrachten, beschikbaarheid van Uitzendkrachten, afwijkingen op de realisatie van geplande uren- of nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en CAO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| OV04    | Rapportage   | Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever één keer per <del>vier-zes</del> (64) <u>wekenmaanden</u> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| OV05    | Rapportage   | Opdrachtnemer kan de Rapportage van Eis OV06 in een eigen online rapportagesysteem aanbieden. Is dat niet mogelijk, dan levert Opdrachtnemer de Rapportage in een Microsoft Excel bestand aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OV06    | Rapportage   | Opdrachtnemer levert kosteloos aan contactpersoon van Opdrachtgever één keer per <del>zes</del> (64) <u>wekenmaanden</u> een Rapportage waarin de volgende gegevens zijn opgenomen:<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het aantal ingehuurde Uitzendkrachten;</li> <li>2. Volledige naam en woonplaats van de Uitzendkrachten;</li> <li>3. Functienaam van de Uitzendkracht;</li> <li>4. Afdelingsnaam en kostenplaats waar de Uitzendkracht is ingedeeld;</li> <li>5. Aanvangsdatum van de inhuurperiode;</li> <li>6. Het uurtarief per Uitzendkracht;</li> <li>7. Reiskosten;</li> <li>8. Aantal gewerkte uren per Uitzendkracht;</li> <li>9. Aantal verzuimde uren per afdeling en kostenplaats;</li> <li>10. Inzet per functie(groep);</li> <li>11. Uitstroom en reden van de uitstroom;</li> <li>12. Aantal ontvangen aanvragen door Opdrachtnemer;</li> <li>13. Aantal vervulde aanvragen door Opdrachtnemer;</li> <li>14. Overzicht van functies waarvoor Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn geschikte Uitzendkrachten heeft aangeleverd;</li> <li>15. Totale omzet over de rapportageperiode;</li> <li>16. Overzicht KPI's (zie Eis OV01), alleen bij kwartaal- en jaarrapportage;</li> <li>17. Overzicht indexaties, alleen bij jaarrapportage.</li> </ol> |

| Reg. ID | Categorie | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OV07    | Overleg   | Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon of vaste contactpersonen aan voor overleg en communicatie met Opdrachtgever. De contactpersonen zijn bekend met de Overeenkomst, de Algemene Inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten RBG (versie <del>1014 mei december 2020</del> 2019), CAO voor waterschappen en de CAO voor Uitzendkrachten, hebben aantoonbare, meerjarige ervaring met het werven, selecteren en begeleiden van Uitzendkrachten. |
| OV08    | Overleg   | Contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben per vier (4) weken overleg over de gestelde kwaliteitseisen in lijn met de continuïteit van de Dienstverlening en eventuele bijzonderheden ten aanzien van de geplaatste Uitzendkrachten. Tijdens het overleg worden ook de onderwerpen uit de Rapportage (Eis OV04) besproken                                                                                                               |
| OV09    | Overleg   | Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren elk kwartaal de geleverde Dienstverlening, de samenwerking en de Kwaliteit van de Uitzendkrachten. Hierbij wordt ook vooruitgekeken naar de kwantitatieve behoefte / planning voor het komende kwartaal.                                                                                                                                                                                                      |
| OV10    | Overleg   | Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren één (1) keer per jaar een evaluatie uit op basis van de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde jaarrapportage (Eis OV06). Naar aanleiding hiervan kunnen aanpassingen worden afgesproken.                                                                                                                                                                                                                   |
| OV11    | Overleg   | Opdrachtnemer stelt 1 week voor de overleggen van Eisen OV07, OV08 en OV09 de agenda van het overleg op en stuurt dit naar de deelnemers aan het overleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| OV12    | Overleg   | Opdrachtnemer maakt een verslag met lijst van actiepunten van de overleggen van eisen OV07, OV08 en OV09 en verzendt dit uiterlijk één werkweek na het overleg aan de contactpersonen.                                                                                                                                                                                                                                                                 |