

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Uw bedrijfsnaam:

Inschrijver verklaart door ondertekening akkoord te zijn met de gestelde eisen in dit Programma van Eisen, inclusief de door Opdrachtgever hierop in de Nota's van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvulling en/of toelichtingen.

Ondertekening
rechtsgeldig
vertegenwoordiger

1 Algemeen	
1.	Uitlener conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Uitlener informeert Inlener proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten en dienstverlening van Inlener.
3.	Alle contacten tussen Uitlener en Inlener vinden in de Nederlandse taal plaats.
4.	Uitlener informeert Inlener binnen twee weken indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Uitlener welke gevolgen kan hebben voor de Inlener. Bij overname van Uitlener dient de Raamovereenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Inlener om te bepalen of de Raamovereenkomst wordt voortgezet of beëindigd.
5.	Uitlener benoemt één vaste medewerker (accountmanager) die verantwoordelijk is voor periodiek overleg inzake de te leveren dienstverlening, op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau gebaseerd op de communicatiematrix welke wordt opgenomen in het op te stellen Dossier Afspraken en Procedures. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig die net zo goed op de hoogte is van de Raamovereenkomst, klantafspraken en het klantdossier als de eerste contactpersoon.
6.	Inlener eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met Inlener.
7.	Uitlener dient over een geldig certificaat van inschrijving van de Stichting Normering Arbeid te beschikken en voldoet hiermee aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400-1 of NEN 4400-2.

2 Dienstverlening	
8.	Voorafgaand aan de start van de ter beschikkingstelling zorgt Uitlener ervoor dat de Inleenkrachten de geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
9.	Op verzoek van Inlener, dient Uitlener haar bereikbaarheid ook te organiseren buiten kantoor tijden en in het weekend. Inlener zal Uitlener hieromtrent informeren.
10.	Inleenkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen (bijlage 8 en 9 - Voorbeeldfuncties) zoals gesteld door Inlener. Indien Uitlener besluit een Inleenkracht (vooraf) een opleiding aan te

Dienstverlening	
2	
	bieden zodat de Inleenkracht voldoet aan de in de Aanvraag gestelde eisen, zijn de kosten van de opleiding voor Uitlener.
11.	Uitlener draagt zorg voor het natrekken van referenties en het controleren o.a. op echtheid van diploma's, certificaten, geldig legitimatiebewijs en verblijfsvergunning en eventuele andere verplichte documenten als gesteld in de Aanvraag.
12.	Uitlener dient de Inleenkracht, d.m.v. informatie, opleiding en begeleiding, op het gewenste startniveau in het werkproces te laten instromen. Startniveau is conform de functie-eisen zoals opgenomen in bijlage 8 en 9 - Voorbeeldfuncties
13.	Uitlener stemt ermee in dat Inlener het recht heeft om ter beschikking gestelde Inleenkrachten te testen op de veronderstelde geschiktheid en gevraagde kwalificaties. De kosten na het met goed gevolg afronden van de test zijn voor Inlener.
14.	Voor rollen binnen de directie Stadsbeheer van de gemeente Groningen kan het verplicht zijn om te een VCA-certificaat te hebben of te kunnen halen.
15.	In voorkomende gevallen wordt gebruik gemaakt van groepsgewijs werven en instromen van Inleenkrachten. De aanvraag voor een groep Inleenkrachten wordt tijdig (per e-mail) uitgezet bij Uitlener. Uitlener is in staat binnen de - in de aanvraag - aangegeven termijn de aangegeven groep inleenkrachten bij Inlener aan te leveren.
16.	Uitlener houdt Inlener op de hoogte van de voortgang van de (groeps-)werving van Inleenkrachten.
17.	Het doen van een test of assessment kan onderdeel zijn van de selectieprocedure.
18.	Uitlener draagt zorg voor de response- en beschikbaarheidstermijnen die in de Aanvraag worden vermeld.
19.	Uitlener organiseert de dienstverlening richting Gemeente Groningen, SPOT Groningen en diens Inleenkrachten op locatie van Gemeente Groningen en SPOT Groningen (inhouse). Tijdens de implementatie worden hier de concrete afspraken over gemaakt.
20.	<i>Specifiek voor inhouse Dienstverlening bij Gemeente Groningen en SPOT Groningen:</i> Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat het Personeel van Opdrachtnemer die fulltime op locatie werken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikken. Personeel van Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG te zijn. Personeel van Opdrachtnemer kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.
21.	<i>Specifiek voor inhouse Dienstverlening bij Gemeente Groningen en SPOT Groningen:</i> Het inhouse Personeel van Opdrachtgever en de Contactpersoon belast met de uitvoering van de Raamovereenkomst zijn verplicht de integriteits- en geheimhoudingsverklaring van Individuele Opdrachtgever Gemeente Groningen te tekenen en na te leven. Voorts dient inhouse Personeel van Opdrachtnemer en de Contactpersoon de gedragscode van de Gemeente Groningen tot zich te nemen, te ondertekenen en te allen tijde na te leven wanneer zij inhouse zijn.
22.	Uitlener draagt er zorg voor dat Inleenkrachten voor aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG en een getekende geheimhoudingsverklaring.
23.	Uitlener maakt indien gewenst door Inlener gebruik van een voor Inlener toegankelijk planningsysteem.
24.	Uitlener draagt zorg voor adequate vervanging in geval van afwezigheid van de Inleenkracht.

2 Dienstverlening	
25.	Inlener verwacht flexibele inzet van de Inleenkrachten ten aanzien van reistijd, locatie en werktijden.
26.	Alle informatie in het planningssysteem dient na ieder kalenderjaar uiterlijk twaalf (12) maanden toegankelijk te blijven voor Inlener.

3 Beloning en begeleiding Inleenkrachten	
27.	Uitlener is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (CAO voor Uitzendkrachten en/ of Beloningsregeling Inlener). Inlener wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd dan wel over geconsulteerd. .
28.	Uitlener heeft een adequaat vitaliteits- en verzuimbeleid om ziekteverzuim van de Inleenkrachten te voorkomen en te reduceren.

4 Opzegtermijn en overnametermijn	
29.	Inlener behoudt zich het recht voor een opdracht voor het ter beschikking stellen van Inleenkrachten geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: Bij inzet tot 2 maanden: 0 werkdag Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 werkdagen Bij inzet langer dan een jaar: 10 werkdagen Bij overmacht*: direct *onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in het BW 6:75
30.	Inlener wil de mogelijkheid hebben om Inleenkrachten na 936 gewerkte uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.
31.	Indien een inleenkracht zijn werkzaamheden bij Inlener onderbreekt voor een periode korter dan 52 weken zal dit geen effect hebben op de uren telling 936 uur. Bij een onderbreking van 52 weken of langer begint de telling van het aantal uren opnieuw.

5 Implementatie en migratie	
32.	Inlener hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Inschrijver gaat akkoord met het overnemen van Inleenkrachten van de huidige uitlener(s), mits de Inleenkracht de overstap naar de nieuwe Uitlener wil maken. Uitlener dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Inlener ervan verzekerd is dat de Inleenkrachten blijven vallen onder de CAO voor Uitzendkrachten. Uitlener dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Inleenkracht zo min mogelijk last heeft van deze “overgang” en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.
33.	De Inleenkracht zal migreren naar de nieuwe Uitlener zodra de huidige minimale inleentermijn van 520 uur is verstreken.
34.	Inlener hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat alle dienstverlening met betrekking tot nieuwe Opdrachten binnen zes weken na definitieve gunning op 1 november 2025 is overgenomen of geïmplementeerd.

5 Implementatie en migratie	
35.	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient de Inschrijver alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Inschrijver met betrekking tot de Overeenkomst van Inlener in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Inlener ter beschikking gesteld.
36.	Drie werkdagen na de definitieve gunning levert de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt een compleet en gedetailleerd implementatieplan aan. In het implementatieplan wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Uitlener wordt ingericht. In een planning inclusief fasering worden de belangrijkste activiteiten, doorlooptijd en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen Inlener, Uitlener en huidige uitlener(s) inclusief benodigde resources opgenomen.
37.	Inschrijver stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de implementatiefase van de Overeenkomst om de implementatie tijdig en professioneel uit te voeren.
38.	Kosten van Inschrijver voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Inlener.

6 Opleidingen	
39.	Te volgen algemene opleidingen dienen te voldoen aan de eisen die gesteld worden in de CAO voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten. Uitlener verplicht zich minstens de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten die Uitlener bij Inlener genereert, te besteden aan opleidingen voor Inlener t.b.v. Inleenkrachten.
40.	Op verzoek van Inlener kan een Inleenkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Uitlener dient dit als werkgever van de Inleenkrachten te kunnen faciliteren. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Inleenkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.
41.	De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Inlener, de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Uitlener, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere inlener - noodzakelijk is en Inlener daar om verzoekt.
42.	Uitlener attendeert Inleenkracht erop dat na aanvang van de werkzaamheden er verschillende onboardingsactiviteiten zijn zoals het volgen van verplichte e-learnings. De onboardingsactiviteiten zijn per Opdrachtgever en organisatieonderdeel verschillend en worden nader toegelicht tijdens de implementatie.

7 Tariefbepaling, urenregistratie en facturatie	
43.	Inlener maakt gebruik van de TarievenTool (bijlage 14 en 18) (methodiek en voorwaarden) voor het vaststellen van het Tarief. Inschrijver/Uitlener dient zich nadrukkelijk te conformeren aan alle componenten en voorwaarden van deze methodiek.

Tariefbepaling, urenregistratie en facturatie	
7	
44.	Middels de methodiek van de TarievenTool wordt door Inlener een gewogen loonkostenfactor berekend. Uitlener dient hiervoor bij Inschrijving en vervolgens jaarlijks een aantal kerngegevens deugdelijk onderbouwd aan te leveren. (Zie invulinstructie van de TarievenTool.)
45.	De Bureaumarge bestaat uit een nominaal bedrag.
46.	De (Nominale) Bureaumarge mag jaarlijks, voor het eerst per 01-01-2027 en vervolgens jaarlijks, met worden geïndexeerd zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.
47.	De TarievenTool inclusief de bijbehorende methodiek en de gestelde voorwaarden zijn leidend voor de tariefafspraken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
48.	Inlener verplicht zich aan Uitlener uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door Inlener geaccordeerde uren van de Inleenkracht.
49.	Facturatie vindt in beginsel per 4 weken plaats, eventuele afwijkingen hierop voor individuele Opdrachtgevers worden in de Transitiefase afgestemd en vastgelegd in de DAP en/of DFA.
50.	Uren en/of declaraties onder dispuut of uren en/of declaraties die te laat zijn ingediend en/of goedgekeurd en om die reden niet binnen een maand gefactureerd zijn, dienen binnen twee (2) maanden na afloop van de te factureren periode te zijn gefactureerd, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.
51.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever per mail e-facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie in de juiste lay-out conform de richtlijnen van Opdrachtgever (zie DFA).
52.	Opdrachtnemer is de enige rechtspersoon/entiteit die facturen bij Opdrachtgever indient. Derden, Toeleveranciers en andere entiteiten die behoren tot de groep van bedrijven waartoe de Opdrachtnemer behoort, sturen geen facturen naar Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen door Partijen.
53.	Opdrachtgever zal de opdrachten bij voorkeur, doch niet uitsluitend, via de door Opdrachtgever gebruikte methode kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. (Per e-mail of telefoon.)
54.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Inleenkrachten op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheid dat de uren op tijd zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd. Uren dienen <u>na afloop van de gewerkte week of periode (4 weken)</u> tijdig geschreven te zijn. uiterlijk dinsdag na afloop van de gewerkte week of periode (4 weken).
55.	Opdrachtnemer dient een digitaal urenregistratiesysteem aan te bieden waarin Opdrachtgever het registreren en goedkeuren van gewerkte uren van Inleenkrachten kan uitvoeren.
56.	Opdrachtnemer maakt voor het aanbieden van Kandidaten gebruik van het door de Opdrachtgever gehanteerde proces en systeem c.q. voorgestelde werkwijze.
57.	Inleenkrachten worden uitbetaald o.b.v. de gewerkte - en door Opdrachtgever geaccordeerde - uren. Voor VRG geldt dat de gewerkte uren automatisch akkoord zijn, tenzij.
58.	Indien Opdrachtgever dit wenst, stort Opdrachtgever 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer beschikt over een certificering volgens de NEN4400-1 norm van de Stichting Normering Arbeid. Bij het tijdelijk ontbreken van deze certificering of indien Opdrachtnemer middels de accountantsverklaring aantoont dat Opdrachtnemer voldoet aan de normen zoals gesteld in de NEN4400-1 norm zal 40% op de G-rekening worden gestort. Het tijdelijk ontbreken van bovengenoemde certificering zal nimmer langer duren dan 3 maanden. Bij het langer

7 Tariefbepaling, urenregistratie en facturatie	
	ontbreken van de geëiste certificering is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst terstond te beëindigen zonder gehouden te zijn tot enige verplichtingen richting Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer direct informeren zodra Opdrachtgever de mogelijkheid heeft facturen te splitsen.
59.	Indien Inlener besluit een ander proces rondom facturatie en/of urenregistratie te implementeren, dient Uitlener hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.

8 Accountmanagement, rapportages, regulier overleg en KPI's	
60.	De accountmanager van Uitlener beschikt over een toereikende volmacht om afspraken te maken, die voor alle onder Uitlener vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
61.	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst worden op gezette tijden overleggen gehouden tussen Uitlener en Inlener. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij Inlener.
62.	Uitlener stelt – kosteloos - minimaal ieder kwartaal digitale managementinformatie beschikbaar met de volgende zaken: • Naam van de Inleenkracht • Functie volgens Inlener functiehuis • Salarisschaal Inlener • Inhurende manager Inlener (indien bekend) • Startdatum opdracht • Einddatum opdracht (indien bekend) • Bruto Uurloon van de Inleenkracht • Fase waarin Inleenkracht werkzaam is • Gefactureerde uren (normale, onregelmatighedsuren en/of overwerkuren) • Gefactureerde tarieven (normale, onregelmatighedsuren en/of overwerkuren) • Gefactureerde kosten • Ziekte uren • Uitbetaalde eindejaarsuitkering • Leegloopuren • Omzet • Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, 67+) • Beoordeling van de Inleenkracht (indien mogelijk) • Gerealiseerde inzet Social Return bijgewerkt in de Social Return Monitor In de implementatieperiode stemmen Uitlener en Inlener af over de definitieve gewenste invulling van de managementinformatie.
63.	Inlener kan altijd tussentijds om extra informatie vragen bij een rapportage. Uitlener brengt hiervoor geen kosten in rekening.

Accountmanagement, rapportages, regulier overleg en KPI's	
8	
64.	Inlener is gerechtigd alle door Uitlener gerapporteerde informatie te (laten) verifiëren door een door Inlener aan te wijzen ter zake deskundige derde.
65.	Uitlener voert voor de Inleenkrachten een complete personeelsadministratie en zorgt ervoor dat Inlener op eerste verzoek de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet- & regelgeving in het bezit moeten (en mogen vanuit Algemene Verordening Gegevensbescherming) zijn van Inlener zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever, soort ID, ID-nummer, geldigheidsdata ID enzovoort.
66.	Uitlener dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde Inleenkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Uitlener dient de Inleenkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren met een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning. Bij aanvang van de opleiding, alsmede op de eerst werkdag.
67.	Inlener behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Uitlener (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Uitlener zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Inlener behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
68.	Het is Uitlener niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij Inlener.
69.	Na gunning, als onderdeel van de Raamovereenkomst en het contractmanagement, worden in samenwerking tussen Inlener en Uitlener werkaafspraken opgesteld zodat op operationeel en tactisch niveau adequate naleving van de Raamovereenkomst kan worden geborgd.
70.	Voorafgaand aan voortgangsoverleggen wordt een rapportage opgeleverd met minimaal de volgende gegevens: • Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; • Voortgang verbetervoorstellen; • Informatie met betrekking tot doorlooptijden; • Score op de vastgestelde KPI's. Financiële informatie: • Aantal uren afgelopen periode • Spend afgelopen periode • Aantal uren Year to date • Spend Year to date
71.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Uitlener Inlener additionele kosten in rekening zal brengen.

Social Return	
9	
72.	Social Return binnen Werk in Zicht/arbeidsmarktregio Groningen Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Social-returnverplichting

9 Social Return	
	1. De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Inlener aan Uitlener. 2. De Uitlener moet bij de uitvoering van de opdracht tenminste 5% van de gerealiseerde omzet exclusief btw inzetten voor Social Return. 3. De Uitlener is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen. 4. De Uitlener ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl. 5. De Uitlener neemt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. 6. In de bijlage "Uitvoeringsvoorwaarden Social Return" worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.

10 Eisen alleen van toepassing voor Perceel 2 ten behoeve van SPOT Groningen	
73.	Tijdens het culturele seizoen (zie voor toelichting Offerteaanvraag en Opdrachtoomschrijving) dient Uitlener in staat en bereid te zijn voor Inlener de pool van beschikbare, opgeleide en ingewerkte Inleenkrachten steeds voldoende gevuld te houden, teneinde de planning steeds voor 100% te voorzien.
74.	Inlener heeft de mogelijkheid om Inleenkrachten na vier maanden, ongeacht het aantal uren, kosteloos in dienst te kunnen nemen.
75.	Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. In afwijking van het Inkoopbeleid van de gemeente Groningen aangaande Social Return kiest de gemeente ervoor binnen deze aanbesteding voor alleen Perceel (2) Twee in plaats van een resultaatverplichting, een inspanningsverplichting bij Uitlener neer te leggen. Van Uitlener wordt verwacht dat zij een zichtbare inspanning doet ten aanzien van de invulling van Social Return. Een inspanning die wij vanaf ingangsdatum contract, in samenwerking met het bureau Social Return van de gemeente Groningen met Uitlener nader invulling geven en regelmatig monitoren.