

Bijlage B - Programma van eisen **d.d. 27 mei 2025**

Van inschrijver wordt verwacht dat deze zich conformeert aan onderstaande eisen. Indien aan één of meerdere eisen niet kan worden voldaan, leidt dit tot directe uitsluiting voor deze aanbesteding.

Algemene eisen		
1.	Werkgebied	Opdrachtnemer is in staat uitzendkrachten te leveren in het werkgebied van gemeente Noordoostpolder, hierna te noemen "de gemeente".
2.	Doelgroep	Opdrachtnemer kan aantoonbaar binnen de gestelde termijn uitzendkrachten leveren voor alle voorkomende functies tot en met salarisschaal 8 (Cao Gemeenten). Daarbij gaat het in ieder geval over de volgende gemeentelijke domeinen: - Sociaal domein; - Bedrijfsvoering; - Fysiek domein.
3.	Vestiging	Opdrachtnemer biedt de uitzendkrachten die zij aanbiedt aan de gemeente de mogelijkheid om een fysieke afspraak te plannen op een locatie in de gemeente. Bijvoorbeeld om fysiek documenten te ondertekenen, afspraken te maken of om een gesprek te voeren met de leidinggevende.
4.	HR-verantwoordelijke en bedrijfsbezoek	Opdrachtnemer verzorgt een vaste contactpersoon voor de uitzendkracht. Deze contactpersoon is eerste aanspreekpunt voor de uitzendkracht bij vragen over het dienstverband. De contactpersoon voert minimaal eens per jaar een functioneringsgesprek met de uitzendkracht en brengt minimaal twee keer per jaar een bezoek aan de uitzendkracht op locatie bij de gemeente.
5.	Informatieverstrekking	Opdrachtnemer informeert de gemeente over wijzigingen in de context van de raamovereenkomst relevante geldende Cao wet- en regelgeving (ABU/NBBU) en het verstrijken van termijnen waarvoor de individuele overeenkomsten zijn aangegaan in combinatie met aantal contracten en fasen.



6.	Lopende contracten	Opdrachtnemer respecteert lopende individuele overeenkomsten (en eventuele verlengingen daarvan) tussen de huidige leveranciers van uitzendkrachten en de gemeente. Bij verlenging van overeenkomsten kunnen deze ook worden deze ondergebracht bij de nieuwe opdrachtnemer(s) (met inachtneming van de Wet arbeidsmarkt in balans). Hierin is de voorkeur van de gemeente zonder verdere nodige toelichting leidend.
7.	Eisen met betrekking tot de start van de dienstverlening, implementatie en migratie	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer na voorlopige gunning een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager voorziet de gemeente van nodige informatie en werkinstructies. De implementatiemanager is voor de gemeente goed bereikbaar en heeft persoonlijk contact. De implementatiemanager, is competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
8.	Transitie na eindiging raamovereenkomst	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, zij actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de transitie van uitzendkrachten naar de nieuwe raamovereenkomstpartner.
9.	Inhuurovereenkomsten	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, de voorwaarden uit de raamovereenkomst onverkort van toepassing blijven op alle onder de raamovereenkomst afgesloten inhuurovereenkomsten die een einddatum hebben die ligt na de datum waarop de raamovereenkomst is geëindigd en die niet worden meegenomen in de transitie (bijvoorbeeld omdat dit een negatieve invloed heeft op de maximale inhuurperiode).
10.	Algemene voorwaarden	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van- en gaat akkoord met de "Algemene voorwaarden inhuur uitzendkrachten" van de gemeente en de van toepassing verklaring daarvan ten aanzien van deze aanbesteding, raamovereenkomst en alle daaruit voortkomende overeenkomsten.
11.	Volume	De gemeente geeft geen afname en/of omzetgarantie af.



12.	Registratie en controle gegevens	Opdrachtnemer beschikt over de relevante gegevens van iedere in te zetten uitzendkracht. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. Opdrachtnemer controleert de originele diploma's en laat de uitzendkracht bij in dienst treden een geldig identiteitsbewijs (identiteitskaart of paspoort) overleggen (in geval van een vreemdeling ook een geldige tewerkstellingsvergunning) welke door opdrachtnemer wordt geverifieerd conform de wettelijke verificatieplicht. De door de uitzendkracht opgegeven referenties worden op juistheid gecontroleerd. De arbeidservaring wordt vergeleken met de behoefte en verlangens van de gemeente. Het arbeidsverleden wordt geïnventariseerd (o.a. in relatie tot opvolgend werkgeverschap). Gevraagde vaardigheden en verlangde functievereisten worden getoetst aan de kennis en kunde.
12.1		Afhandeling van mutaties in de persoonsgegevens van de uitzendkracht wordt gedaan door opdrachtnemer. Voor de gemeente relevante mutaties worden direct door opdrachtnemer aan de gemeente doorgegeven.
13.	Informatie aan uitzendkrachten	Opdrachtnemer is verplicht om de uitzendkracht te informeren over de functie-eisen die worden gesteld aan het werk dat hij/zij gaat doen. Bij de functie-eisen horen niet alleen opleiding en ervaring, maar ook alle kenmerken die relevant zijn voor de arbeidsomstandigheden, zoals de veiligheids- en gezondheidsrisico's, instructies voor de werking en bediening van machines, het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en de wijze waarop gehandeld moet worden bij brand en andere ongelukken.
13.1		Opdrachtnemer is verplicht om de uitzendkracht te informeren en vragen te beantwoorden over de voor uitzendkracht geldende arbeidsvoorwaarden.
14.	Werktijden	Werktijden worden in onderling overleg vastgesteld. De voorkeur van de gemeente is hierin leidend. In een aantal functies wordt in roosters gewerkt.
15.	Tijdverantwoording	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie aan de uitzendkracht op de correcte invulling van de wekelijkse tijdverantwoording (urendeclaraties) en het akkoord van de leidinggevende voor het aantal gewerkte uren.



16.	Verlof	De op te nemen verlofdagen van de uitzendkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende van de gemeente en de uitzendkracht worden vastgesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de voortgang van de werkzaamheden.
17.	Feestdagen	Feestdagen uit de Cao Gemeenten en collectief vastgestelde vrije dagen, waarop de uitzendkracht niet heeft kunnen werken, worden door opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij de gemeente.
18.	Verzuim	Opdrachtnemer neemt voldoende maatregelen om er voor te zorgen dat zorgt ervoor dat uitzendkrachten zich ziekmelden bij de gemeente én bij opdrachtnemer, verzorgt de begeleiding tijdens ziekte en houdt zich hierbij aan de relevante wetgeving. Opdrachtnemer neemt binnen drie werkdagen het initiatief richting de gemeente of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is. Vervanging brengt geen extra kosten voor de gemeente met zich mee. Ziekte van de uitzendkracht is voor rekening en risico van opdrachtnemer.
18.1		Bij ziekte van de uitzendkracht wordt deze niet uit dienst gemeld (opdrachtnemer hanteert hierbij geen uitzendbeding). Hierdoor ontstaat geen nieuw contract welke invloed heeft op het aantal contracten bij overname.
18.2		Er gelden voor de uitzendkrachten geen wachtdagen bij ziekte.
19.	Integriteit	Opdrachtnemer ziet mede toe op de naleving van de Gedragscode van de gemeente door de uitzendkracht.
20.	VOG (Politiegegevens)	De uitzendkracht dient voor de 1 ^e werkdag een nieuwe VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) of VOG-P (Verklaring Omtrent Gedrag Politiegegevens) te kunnen overleggen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De gemeente bepaalt of een VOG of VOG-P van toepassing is en bepaalt het screeningsprofiel. Opdrachtnemer organiseert de aanvraag en ziet toe op het aanleveren van de VOG of VOG-P. Bij het niet tijdig of geheel niet overleggen van de VOG of VOG-P is de Gemeente gerechtigd de inhuurovereenkomst schriftelijk, buiten rechte, geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat hieruit enig recht op schadevergoeding voor Opdrachtnemer zal voortvloeien.
21.	Klachten, privacy en beroep	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten- of beroepsprotocol en een privacyreglement, waarnaar in de praktijk wordt gehandeld en maakt deze op verzoek van de gemeente



		inzichtelijk.
22.	Behandeling klachten	Van de ingediende klachten wordt 95% binnen vijf (5) werkdagen in behandeling genomen waarna de termijn voor de oplossing met de gemeente wordt afgestemd. Van de ingediende klachten wordt 100% binnen tien (10) werkdagen in behandeling genomen, waarna de termijn voor oplossing met de gemeente wordt afgestemd. Klachten over het functioneren van de uitzendkracht zijn hiervan uitgesloten.
23.	Taal	De uitvoering van de dienstverlening vindt volledig plaats in de Nederlandse taal en bijhorende documenten worden in het Nederlands opgesteld.
24.	Registratie inlenersbeloning/arbeidsvoorwaarden voor de uitzendkracht	Opdrachtnemer draagt zorg voor de verwerking van de (arbeids)voorwaarden uit de Cao Gemeenten en lokale arbeidsvoorwaarden van de gemeente in het systeem van opdrachtnemer en/of ten behoeve van de (inleners)beloning voor de uitzendkracht. De gemeente stelt een kopie van het personeelshandboek en een kopie van de Cao Gemeenten ter beschikking en is niet gehouden meer handelingen te verrichten zoals het invullen van vragenlijsten of het vullen van systemen.
Beloning, voorwaarden en verplichtingen		
25.	Cao	Opdrachtnemer werkt conform de vigerende bepalingen in de Cao voor uitzendkrachten (ABU/NBBU).
26.	Beloning	Beloning vindt plaats conform de inlenersbeloning.
27.	Inschaling	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het bruto uurloon van de uitzendkracht wordt bepaald door de gemeente op basis van de (aanloop)schaal van de Cao Gemeenten passende bij de functie (voor de salarisschalen, zie www.caogemeenten.nl).
28.	Reiskostenvergoeding woon-werk	De uitzendkracht ontvangt een netto reiskostenvergoeding woon-werk conform de regeling die de gemeente hanteert voor haar werknemers. Deze reiskostenvergoeding komt voor rekening van de gemeente. De reiskosten worden, zonder opslag dan wel Bureau marge, een-op-een aan Opdrachtgever doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
29.	Gewerkte uren	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte uren in rekening met uitzondering van: • Indien er sprake is van een oproepovereenkomst en de gemeente de oproep in strijd met het bepaalde in artikel 7:628a BW schriftelijk (geheel of

		gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt. • Indien Opdrachtnemer in overeenstemming met het bepaalde in artikel 7:628a BW de inhuurkracht een vaste arbeidsomvang heeft aangeboden, dit tijdig met de gemeente heeft gecommuniceerd en de gemeente schriftelijk heeft ingestemd met de continuerende inzet van de inhuurkracht overeenkomstig de vaste arbeidsomvang. Als dan kan de met de inhuurkracht overeengekomen vaste arbeidsomvang aan de gemeente worden gefactureerd. • De wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst, indien artikel 7:628a lid 1 BW van toepassing is. Opdrachtnemer mag deze uren doorberekenen. • De uren besteed aan verplichte scholing: volgens wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden dient wettelijk of bij cao verplichte scholing kosteloos en zoveel mogelijk onder werktijd te worden aangeboden. Dient de inhuurkracht dergelijke scholing te volgen om zijn/haar functie bij uw organisatie te kunnen (blijven) uitoefenen, dan dienen de opleidingsuren te worden doorbetaald. Opdrachtnemer mag deze uren doorberekenen.
30.	Eenmalige uitkeringen	Eenmalige uitkeringen worden geacht onderdeel van de inlenersbeloning uit te maken en moeten uitbetaald worden aan uitzendkrachten. Opdrachtnemer kan deze middels een bruto-vergoeding uitbetalen aan de uitzendkracht. Dit kan worden doorbelast aan de gemeente met een omrekenfactor bruto vergoedingen conform Prijsopgave formulier. De eindejaarsuitkering wordt geacht reeds onderdeel uit te maken van de Kostprijsfactor.
30.1.	Beloning voor afwijkende arbeidstijden	Het werken op afwijkende arbeidstijden kan recht geven op een vergoeding. De vergoeding is conform Cao Gemeenten.
31.	Pensioen	Er vindt pensioenopbouw plaats volgens de Cao voor uitzendkrachten (ABU dan wel NBBU).



32.	Nevenwerkzaamheden	Uitzendkrachten dienen hun nevenwerkzaamheden bij opdrachtnemer kenbaar te maken en deze verstrekt opdrachtnemer aan de gemeente. Bij verstrengeling van belangen kan de inhuurovereenkomst opgezegd worden of er kunnen afspraken gemaakt worden.
33.	Legitimatieverplichting	De in te zetten en ingezette uitzendkracht dient te allen tijde een geldig identiteitsbewijs te kunnen overleggen.
34.	Geheimhoudingsverklaring	Alle in te zetten uitzendkrachten dienen bij de start van de inzet een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen conform het format van de gemeente.
35.	Ontwikkelen en opleiden	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de (persoonlijke) ontwikkeling van de uitzendkracht en de daarmee gepaard gaande kosten. Kosten voor interne opleidingen ten behoeve van de uitvoer van de opdracht van de uitzendkracht zijn, na instemming van de gemeente, voor rekening van de gemeente.
36.	Beëindiging inhuurovereenkomst	Als een uitzendkracht handelt in strijd met (veiligheids)protocollen van de Gemeente, de Gedragscode voor werknemers van de gemeente, de ambtenarenwet 2017, de gemeentewet of het burgerlijk wetboek, kan dat reden zijn voor onmiddellijke opzegging van de inhuurovereenkomst. met in achtneming van de wettelijke termijnen.

Eisen inhuurproces

37.	Werving en selectie	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, aanneming en ontslag van de beoogde uitzendkrachten.
38.	Wijze van aanvraag	De aanvraag van de uitzendkracht verloopt via één vast proces wat digitaal ondersteund wordt. Bij de aanvraag kan de gemeente de volgende informatie invoeren: - het functieprofiel; - de opleidingseisen; - de werkervaringseisen; - de functieschaal; - de eis voor de uiterlijke startdatum; en - alle overige relevante informatie die de opdrachtnemer nodig heeft voor selectie van uitzendkracht. Deze informatie is eenvoudig in te voeren waardoor de aanvraag binnen 5 minuten afgerond kan worden. Opdrachtnemer neemt bij onduidelijkheid van de aanvraag altijd telefonisch contact op met de



		contactpersoon van de gemeente om zo optimaal mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de gemeente.
39.	Termijn	Na een aanvraag geeft opdrachtnemer binnen 24 uur aan of, op basis van een zo realistisch mogelijke inschatting, wel of geen invulling kan worden gegeven aan de opdracht. Wanneer opdrachtnemer aangeeft wel invulling te kunnen geven aan de opdracht, stelt opdrachtnemer binnen 72 uur, vanaf het moment dat de aanvraag is gedaan door de gemeente, voldoende gekwalificeerde uitzendkrachten voor aan de gemeente.
40.	Wijze van voorstellen uitzendkrachten	Het voorstellen van uitzendkrachten geschiedt via één vast proces. Daarbij wordt door opdrachtnemer aan de gemeente ten minste verstrekt: - een CV van de voorgestelde kandidaat van niet meer dan 3 maanden oud; - de startdatum waarop de voorgestelde kandidaat beschikbaar is; - de urenomvang waarvoor de voorgestelde kandidaat inzetbaar is; en - het tarief. Na een eerste oordeel over de geschiktheid van de voorgestelde uitzendkracht(en), organiseert opdrachtnemer op verzoek van de gemeente een klikgesprek met de, naar het oordeel van de gemeente, potentieel geschikte voorgestelde uitzendkracht(en). Dit klikgesprek vindt plaats op locatie bij de gemeente, tenzij de gemeente aangeeft hiervan af te willen wijken, en vindt plaats tussen vertegenwoordigers van de gemeente en de voorgestelde uitzendkracht(en).
41.	Niet kunnen voorstellen van kandidaten (binnen de termijn)	Als opdrachtnemer binnen 24 uur aangeeft dat op basis van een zo realistisch mogelijke inschatting geen invulling kan worden gegeven aan de opdracht, of opdrachtnemer niet binnen 24 uur reageert, heeft de gemeente de vrijheid om andere leveranciers te benaderen zonder dat door opdrachtnemer kosten in rekening worden gebracht.
42.	Beoordeling voorgestelde uitzendkrachten	De voorgestelde uitzendkrachten moeten voldoen aan het aangeleverde functieprofiel, door de gemeente gestelde startdatum inzet, beschikbare urenomvang, met eventuele aanvullende selectiecriteria (bijvoorbeeld werkdagen, werkervaring, opleidingseisen).
43.	Niet kunnen leveren van kandidaten	Als er binnen 72 uur geen of enkel onvoldoende gekwalificeerde kandidaten (naar de mening van gemeente) worden aangeboden, dan heeft de gemeente de vrijheid om een andere



		leverancier/andere leveranciers te benaderen zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht door opdrachtnemer.
44.	Spoed	In bijzondere gevallen kan het zijn dat de gemeente binnen een zeer korte termijn, bijvoorbeeld 24 uur, een uitzendkracht in wil zetten. In deze situatie stemt de gemeente de opdracht telefonisch af met opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in deze gevallen direct aan te geven of zij verwacht invulling te kunnen geven aan de opdracht. Vervolgens dient opdrachtnemer binnen 2 uren een voldoende gekwalificeerde uitzendkracht aan de gemeente voor te stellen. Als er binnen 2 uren geen of enkel onvoldoende gekwalificeerde kandidaten (naar de mening van gemeente) worden aangeboden, dan heeft de gemeente de vrijheid om een andere leverancier/andere leveranciers te benaderen zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.
45.	Bevestiging inzet uitzendkracht	Wanneer een voorgestelde uitzendkracht door de gemeente geschikt wordt bevonden verstrekt opdrachtnemer een offerte dan wel opdrachtvoorstel aan de gemeente. In deze offerte staat in ieder geval: - naam; - functie; - de start en einddatum van de inzet; - de urenomvang van de inzet per week; - het Uurtarief; en - opties tot verlengingen. Na akkoord van de gemeente wordt de inzet van de uitzendkracht bevestigd door middel van een opdrachtbrief.
45.1		Een verlenging van de inzet van de uitzendkracht vindt altijd plaats onder dezelfde voorwaarden, tenzij de gemeente daarvan, op haar expliciete verzoek, afwijkt.
46.	Wijziging inzet uitzendkracht	Op het moment dat er een wijziging met betrekking tot inzet van de uitzendkracht overeengekomen wordt dan bevestigt opdrachtnemer dit schriftelijk aan de gemeente.
47.	Inzicht uitzendkrachten	Opdrachtnemer verstrekt aan de gemeente via één vast proces inzicht in de lopende uitzendopdrachten, bijbehorende tarieven en looptijden in één overzicht.
48.	Functioneringsniveau	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau, evenals de juiste competenties van de voorgestelde uitzendkrachten, zoals gevraagd en draagt zo nodig zorg voor en bekostigt



		adequate (bij)scholing.
48.1		Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor Uitzendkrachten uitsluitend kandidaten aan te bieden waarmee opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via videobellen of face-to face afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (op correcte wijze) is vastgesteld.
49.	Urenverantwoording	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitzendkrachten digitaal hun urenverantwoording kunnen indienen en dat deze digitaal gefiatteerd worden door de leidinggevende van het team van de gemeente waarin de uitzendkracht werkt.
49.1		Na afronding van de periode wordt een overzicht van de gewerkte uren binnen 14 kalenderdagen bij de gemeente aangeleverd.
50.	Nederlandse taal	Alle door opdrachtnemer aangeboden uitzendkrachten dienen de Nederlandse taal voldoende machtig te zijn in woord en geschrift om eventuele vragen van collega's en burgers direct te kunnen beantwoorden.
51.	ZZP	De voorgestelde uitzendkracht/kandidaat is niet een zelfstandig ondernemer (ZZP).
52.	Overnamekandidaten	De gemeente is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtnemer, na 9 maanden inhuur (ongeacht het aantal uren), de uitzendkracht in dienst te nemen zonder dat de gemeente hiervoor een vergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd is.
52.1		Voor overname van kandidaten voordat de termijn van 9 maanden is bereikt wordt met de volgende berekening de vergoeding bepaald: Resterend aantal weken tot de termijn van 9 maanden is bereikt x aantal uren per week (gemiddeld) zoals overeengekomen in de opdracht x overeengekomen bureaumarge. In geval van een 0-urenovereenkomst wordt uitgegaan van het gemiddeld aantal gewerkte uren in de werkzame periode.
Eisen aan contractmanagement		
53.	Aanspreekpunt, bereikbaarheid en overleg	Opdrachtnemer wijst één accountmanager aan voor de gemeente die de contacten over de uitvoering van de overeenkomst onderhoudt. De accountmanager houdt ten minste eenmaal per jaar een voortgangsgesprek met de gemeente over de dienstverlening en de resultaten. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.



53.1		Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan op Hbo-niveau (en vervanger) die werving & selectieopdrachten afhandelt. Met deze contactpersoon wordt een kennismakingsgesprek gehouden voor aanvang van de overeenkomst. Deze contactpersoon (of vervanger) is op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar. Als de gemeente niet tevreden is met de aangewezen contactpersoon die werving & selectieaanvragen afhandelt of deze wordt vervangen, dan zal zij gemotiveerd aan moeten geven waarom de contactpersoon niet voldoet en moet opdrachtnemer een andere contactpersoon aandragen.
54.	Managementinformatie/rapportages	Opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm, kosteloos op afroep, maar in ieder geval eens per jaar aan de gemeente. Deze rapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. De rapportages bevatten de volgende informatie: • het aantal ingezette uitzendkrachten en hun namen per cluster; • het tarief (bruto uurloon), de inschaling en het aantal per week gewerkte uren per uitzendkracht; • de fase waarin de uitzendkracht zich bevindt, aangeduid met een periode van... tot ...; • het aantal gewerkte uren per ingezette uitzendkracht, gespecificeerd per week; • het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen van de gemeente per cluster; • het aantal keren dat er is aangegeven dat u verwachte invulling te kunnen geven aan de opdracht (conform eis 39); • het aantal geslaagde plaatsingen, binnen de gevraagde tijd ten opzichte van het aantal aanvragen; • het aantal geslaagde plaatsingen, buiten de gevraagde tijd ten opzichte van het aantal aanvragen; • het aantal voortijdig gestopte of vervangen uitzendkrachten; • de totale gefactureerde kosten in de betreffende periode (per uitzendkracht); • een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen vanuit de gemeente met een beschrijving van de oorzaak en de afhandeling ervan.



		Op verzoek van de gemeente doet opdrachtnemer ook nadere managementinformatie toekomen.
55.	Administratieve lasten	Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening uit op een manier waarbij de (administratieve) lasten voor de gemeente tot een minimum beperkt worden.
56.	Tevredenheid over dienstverlening	Om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de gebruikers van de dienstverlening kan de gemeente een klanttevredenheidsmeting houden onder de gebruikers. De tevredenheidsmeting is een outputmeting, waarbij de gebruikers wordt gevraagd een rapportcijfer te geven voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. Het resultaat van de tevredenheidsmeting geeft informatie over de verrichte diensten, de kwaliteit van de uitvoering en de omstandigheden waarbinnen de uitvoering plaatsvindt. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze alle medewerking verleent bij het uitvoeren van deze klanttevredenheidstoetsen. De gemeente zal in overleg met opdrachtnemer de klanttevredenheidstoets uitwerken, zodat de dienstverlening en de performance van opdrachtnemer getoetst kan worden gedurende de contractperiode.
57.	Verzekering	De gemeente heeft de werkgevers-aansprakelijkheid voor eigen en ingehuurd personeel verzekerd. De verzekering dekt aansprakelijkheid gedurende werktijd, althans vanaf het moment dat het personeel de terreinen van de gemeente betreedt vóór aanvang van het werk, totdat het personeel de terreinen van de gemeente verlaat na aanvang van het werk. Alle overige verzekeringen met betrekking tot de uitzendkrachten dienen te worden verzorgd door opdrachtnemer.
Commerciële eisen		
58.	Facturering	Facturering vindt structureel op dezelfde wijze, 4-wekelijks dan wel maandelijks, achteraf plaats op basis van gewerkte uren.
59.	Prijs	De Inschrijfprijs (voor aanbesteding) en prijs per uur (na gunning) wordt als volgt berekend: reguliere uren: (bruto uurloon x (aan de fase gekoppelde vaste) Kostprijsfactor) + (vaste) nominale Bureaumarge Met betrekking tot de prijs stelt de gemeente de volgende aanvullende eisen: - De Kostprijsfactor dan wel Bureaumarge



		zijn niet afhankelijk van de afname van het aantal uren en het uurloon; - de Inschrijfprijs (voor aanbesteding) en prijs (na gunning) is een all-in factor, dus inclusief administratiekosten, kantoorkosten, verzuimkosten, transitiekosten, transitievergoedingen, opleidingskosten, verzuimbegeleiding en overige kosten, maar niet voor reiskosten woon-werkverkeer of dienstreizen. - De Inschrijfprijs (voor aanbesteding) en prijs per uur (na gunning) betreffen alle kosten en reserveringen conform het prijsopgave formulier en is exclusief btw. - De Kostprijsfactor van overuren zijn gelijk aan de Kostprijsfactor van reguliere uren. Bij overuren wordt geen extra Bureaumarge gerekend. - De Kostprijsfactor van toeslaguren is gelijk aan de Kostprijsfactor van reguliere uren. Bij toeslaguren wordt geen extra Bureaumarge gerekend.
60.	Indienen Inschrijfprijs	Voor het indienen van uw Inschrijfprijs dient u gebruik te maken van bijlage C Prijsopgave formulier zoals bijgevoegd bij de inschrijvingsleidraad.
61.	Voordelen en regelingen	(Werkgevers)voordelen die door opdrachtnemer behaald worden, voor zover en zolang wettelijk toegestaan, worden volledig in mindering gebracht op de factuur aan de gemeente. Dit betreft onder andere (maar is niet beperkt tot): - compensatieregeling oudere werknemers; - loonkostenvoordeel; - loondispensatie; - loonkostensubsidie; - kosteloze proefplaatsingen; - geen pensioenkosten voor reeds AOW-gerechtigden. Deze vermindering wordt toegepast op de eerstvolgende factuur van opdrachtnemer aan de gemeente. Wanneer een werkgeversvoordeel pas op een later moment (definitief) aan opdrachtnemer wordt toegekend, dan wordt binnen 30 dagen na de toekenning een creditnota opgesteld en verrekend, dan wel aan de gemeente voldaan.
62.	Bijzondere beloningen	Indien bijzondere beloningen, van toepassing zijn welke niet in de Kostprijsfactor en/of Bureaumarge zijn verwerkt dan zijn de Kostprijsfactor en/of Bureaumarge niet van toepassing. Dergelijke beloningen worden enkel



		toegekend op verzoek van de Gemeente. Een voorbeeld hiervan is de BHV-vergoeding.
63.	Wijzigingen Kostprijsfactor	De Kostprijsfactor staat gedurende de contractperiode vast en kan alleen gewijzigd worden indien er sprake is van: • Een wijziging van de Cao Gemeenten of van de daarbij geregelde salarissen, voor zover deze niet reeds onderdeel uitmaken van de Kostprijsfactor; • Wijzigingen in of ten gevolge van wet- en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving, de cao voor Uitzendkrachten of enig verbindend voorschrift. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen. Door te voeren wijzigingen dienen uiterlijk tien Werkdagen voordat deze van kracht worden per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd conform de opgave in het prijsopgave formulier. Gemeente Noordoostpolder kan hiertoe bewijzen opvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

