



# **Aanbesteding Flexibele arbeidskrachten** ***Uitzenden tot en met schaal 9***

## **Vraagspecificatie**

Kenmerk inkoop: 2025-511

Kenmerk zaak- en archiefsysteem: 11735958

Datum: 28 mei 2025

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

## Inhoud

Begrippen .....	3
1 Algemeen .....	6
1.1 Inleiding .....	6
1.2 Toelichting op de organisatie .....	6
1.3 Scope van de opdracht .....	8
1.4 Omvang van de opdracht .....	9
1.5 Implementatie en migratie .....	10
1.6 Aanvraagprocedure .....	10
2 Programma van eisen .....	14

## Begrippen

- Aanbestedingsleidraad:** De aanbestedingsleidraad Aanbesteding "Flexibele arbeidskrachten," uitzenden tot en met schaal 9 met kenmerk 2025-511 inclusief bijlagen.
- Cao Gemeenten:** De collectieve arbeidsovereenkomst waar Opdrachtgever aan gebonden is
- Cao Uitzendkrachten:** De door ABU of NBBU gehanteerde CAO voor uitzendkrachten.
- Flexibele arbeidskracht:** Iedere natuurlijke persoon, die een overeenkomst als bedoeld in artikel 7:690 BW is aangegaan met Opdrachtnemer teneinde arbeid te verrichten voor Opdrachtgever onder leiding en toezicht van die Opdrachtgever. Opdrachtgever omschrijft de flexibele arbeidskracht als een uitzendkracht, werkzaam in de functieschaal tot en met 9. Daarnaast is een flexibele arbeidskracht bij Opdrachtnemer ingedeeld in fase A, B of C of fase 1, 2 3 en 4 zoals bedoeld in de Cao uitzendkrachten.
- Identiteitsbewijs:** Een bewijs om de identiteit vast te stellen, waar de nationaliteit van de werknemer op staat. Dit kan een paspoort of ID-bewijs zijn, maar geen rijbewijs.
- Loonsomfactor:** De loonsomfactor is de vermenigvuldigingsfactor waarmee u het brutoloon vermenigvuldigt om de totale werkgeverskosten te berekenen. De loonsomfactor bevat het bruto uurloon, vermeerderd met de werkgeverslasten sociale verzekeringen en reserveringen voor onder meer vakantierechten.
- Nadere offerte:** Een door Opdrachtnemer ingediende aanbieding op de door Opdrachtgever verzonden nadere offerteaanvraag.
- Nadere offerteaanvraag:** Een door Opdrachtgever opgestelde offerteaanvraag voor het leveren van het gevraagde zoals bedoeld in de Raamovereenkomst.
- Nadere Overeenkomst:** Een schriftelijke overeenkomst die in aanvulling op de bepalingen van de raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten en op grond waarvan een flexibele arbeidskracht door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om onder diens leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten, tegen betaling van het opdrachtgeverstarief.
- Nota van inlichtingen:** Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van potentiële inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsleidraad en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad en prevaleert boven de Aanbestedingsleidraad en/of andere Aanbestedingsstukken.
- Omrekenfactor:** De omrekenfactor is de loonsomfactor vermeerderd met de bureaumarge. Het bruto uurloon van een flexibele arbeidskracht vermenigvuldigd met de omrekenfactor is het opdrachtgeverstarief voor een flexibele arbeidskracht.

<b>Opdrachtgever:</b>	Gemeente Haarlemmermeer, Beukenhorst (Bedrijfsvoering zit in de B toren), Taurusavenue 100 2132 LS Hoofddorp
<b>Opdrachtnemer:</b>	De uitzendonderneming die op basis van een raamovereenkomst flexibele arbeidskrachten, in dit geval uitzendkrachten tot en met schaal 9, ter beschikking stelt aan Opdrachtgever.
<b>Raamovereenkomst:</b>	De overkoepelende overeenkomst met afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die integraal van toepassing is op de nadere overeenkomsten.
<b>Risicogroep I:</b>	Flexibele arbeidskrachten waarvoor sociale premies betaald worden conform de (UWV) premiegroep "Uitzendbedrijven I A". Tot risicogroep I (BV I) worden flexibele arbeidskrachten gerekend die ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden in de sectoren: administratie, algemeen, productie- en managementondersteuning en automatisering. Dit zijn minder risicovolle functies, waarbij een lagere sectorpremie opgenomen is in de werkgeverslasten. Het verschil in risicogroepen is alleen van toepassing bij uitzending en niet bij detachering.
<b><i>Uitzendbedrijven IA</i></b>	Groepen flexibele arbeidskrachten met administratieve of (para)medische functies krachtens een uitzendovereenkomst in de zin van <a href="#">artikel 7:690 BW</a> en op wier uitzendovereenkomst een schriftelijk beding als bedoeld in <a href="#">artikel 7:691 tweede lid BW</a> van toepassing is, werkzaam bij uitzendbedrijven;
<b>Risicogroep II:</b>	Flexibele arbeidskrachten waarvoor sociale premies betaald worden conform de (UWV) premiegroep "Uitzendbedrijven II A". Tot risicogroep II (BV II) behoren flexibele arbeidskrachten werkzaam als technisch- en productiepersoneel of die ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden in de buitendienst. Bij deze functies is de ziektekostenpremie in de werkgeverslasten hoger. Het verschil in risicogroepen is alleen van toepassing bij uitzending en niet bij detachering.
<b><i>Uitzendbedrijven IIA</i></b>	Groepen flexibele arbeidskrachten met technische of overige functies krachtens een uitzendovereenkomst in de zin van <a href="#">artikel 7:690 BW</a> en op wier uitzendovereenkomst een beding als bedoeld in <a href="#">artikel 7:691 tweede lid BW</a> van toepassing is, werkzaam bij uitzendbedrijven;
<b>Terbeschikkingstelling:</b>	De tewerkstelling van een flexibele arbeidskracht in het kader van een nadere overeenkomst.
<b>Uitzendbeding:</b>	De schriftelijke bepaling in de uitzendovereenkomst tussen de Opdrachtnemer en de flexibele arbeidskracht en/of in de CAO voor uitzendkrachten, inhoudende dat de uitzendovereenkomst van rechtswege eindigt op het moment dat de terbeschikkingstelling op verzoek van de Opdrachtgever eindigt (artikel 7:691 lid 2 BW).
<b>Uitzendfasen:</b>	Zoals omschreven in artikel 10 van de vigerende CAO voor uitzendkrachten
<b>Uitzendkracht:</b>	Een natuurlijke persoon (verder aangeduid als flexibele arbeidskracht) die een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:690 BW met uitzendbeding (dit geldt voor fase A en fase 1 en 2) of zonder uitzendbeding (fase B en C en fase 3 en 4) is aangegaan met Opdrachtnemer teneinde arbeid te verrichten voor Opdrachtgever

onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever ten behoeve van functies binnen risicogroep I of II behorende bij salarisschaal 5 tot en met 9 van de Cao Gemeenten.

**Personeelshandboek**

**Haarlemmermeer:**

Lokale regeling ter uitbreiding en/of uitwerking van de Cao Gemeenten.

**Vakantiekraft:**

De flexibele arbeidskracht die voldoet aan de in de CAO voor uitzendkrachten opgenomen definitie van vakantiewerker.

## **1 Algemeen**

### **1.1 Inleiding**

Voor u ligt de Vraagspecificatie "Flexibele arbeidskrachten: Uitzenden tot en met schaal 9". U vindt in deze Vraagspecificatie informatie over de opdracht die wordt aanbesteed. Waar in dit document staat 'Opdrachtgever', dient u te lezen 'gemeente Haarlemmermeer', tenzij anders aangegeven. Inschrijver wordt in dit document aangeduid met 'Opdrachtnemer'.

### **1.2 Toelichting op de organisatie**

#### **Algemeen**

Sinds de drooglegging van het Haarlemmermeer in 1852 en de fusie met Haarlemmerliede en Spaarnwoude van begin 2019 heeft gemeente Haarlemmermeer zich ontwikkeld tot een dynamisch hart in onze Randstad. Met meer dan 160.000 inwoners behoort Haarlemmermeer tot de vijftien grootste gemeenten van Nederland. Er zijn 31 dorpen en kernen verspreid over een gebied van 20.650 hectare. Kenmerkend voor de gemeente is de dynamiek en diversiteit: grootschaligheid tegenover kleinschaligheid, van stadse proporties tot klein authentiek dorps karakter, hightech tegenover ambachtelijke teelt. De gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: door de ontwikkeling van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Al jarenlang vormt Haarlemmermeer de economische motor van Nederland en is het kloppend hart in de Randstad.

Gemeente Haarlemmermeer verwacht de komende jaren flink te groeien in inwonersaantal. Dat zal een direct effect hebben op de dienstverlening die gemeente Haarlemmermeer biedt aan haar burgers en ondernemers waarbij eveneens een groei van de organisatie te verwachten valt. Als effect daarvan zal zeer wel mogelijk ook groei van het aantal uitzendkrachten aan de orde zijn.

#### **De organisatie**

Er werken ongeveer 1300 fte bij de gemeente Haarlemmermeer. Verdeeld over 3 domeinen (Fysiek Domein, Sociaal Domein en Bedrijfsvoeringsdomein) werken 19 clusters dagelijks aan de ambitie van gemeente Haarlemmermeer om één van de beste servicegemeenten van Nederland te worden. Een gemeente waar de klant, bedrijven en instellingen niet alleen centraal staan, maar zich ook daadwerkelijk begrepen en geholpen voelen. Onze ambities zijn samengebracht in een organisatie-inrichting en cultuurontwikkeling, waarbij de vragen van klanten en professionele dienstverleningsprocessen leidend zijn. Samenwerking, samenhang en externe oriëntatie zijn hierbij vanzelfsprekend. Gemeente Haarlemmermeer werkt volgens de door de gemeenteraad vastgestelde visie Dienstverlening. Hierin wordt antwoord gegeven op de vraag wat het gezamenlijk toekomstbeeld is dat gehanteerd wordt in het contact tussen inwoners, ondernemers, organisaties en de gemeente. Daarbij wordt uitgegaan van de vier serviceprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. Deze uitgangspunten gelden onverkort ook voor ingehuurde medewerkers.

## Vier serviceprincipes



### Makkelijk

- Toegankelijk voor iedereen
- Snel
- Eenvoudig
- Duidelijk



### Betrouwbaar

- Afspraken nakomen
- Bereikbaar
- Waar mogelijk digitaal
- Basis op orde



### Menselijk

- Gastvrij
- Persoonlijk
- Oplossingsgericht
- Meelevend



### Verbonden

- Eén loket
- In één keer goed
- Samen
- Gelijkwaardig

### Doelstellingen ten aanzien van HR en inhuur

Gemeente Haarlemmermeer wil zorgdragen voor een goede dienstverlening aan haar burgers en ondernemers en andere betrokkenen. Dat doet zij met behulp van goed gekwalificeerde medewerkers die als ambtenaar staan voor hun werk.

Ten tijde van piekbelasting, tijdelijke vervanging (bijv. als gevolg van uitval of uitstroom en daarmee gedurende vacaturevervulling) of specifieke expertise in combinatie met een wens om flexibel in te kunnen spelen op wat nodig is, maakt gemeente Haarlemmermeer gebruik van uitzendkrachten om haar dienstverlening te kunnen waarborgen.

Gemeente Haarlemmermeer ziet de meerwaarde van inzet van uitzendkrachten, passend bij de bovengenoemde doelstellingen doch heeft de ambitie zoveel mogelijk werkzaamheden in te vullen met vaste medewerkers waarbij kennis, kunde en ontwikkeling binnen de organisatie wordt geborgd.

Dat betekent dat de inzet van uitzendkrachten uiteindelijk altijd eindig zal zijn waarbij er mogelijkheden kunnen ontstaan voor het in dienst treden bij gemeente Haarlemmermeer.

Gemeente Haarlemmermeer vindt het van groot belang dat een goed en gedegen proces gevolgd wordt bij het aanbieden van uitzendkrachten waarbij de opdrachtnemer de geschikte en gemotiveerde kandidaten aanbiedt.

- Ten aanzien van de inhuurdoelstellingen zijn de volgende criteria van belang:
  - Adequate invulling van aanvragen door geschikte en gemotiveerde kandidaten.
  - Kwaliteit van kandidaten (beoordelingen na inzet), met begeleiding van inhuurkrachten bij leveren van gewenste kwaliteit en continuïteit.
  - Tijdige invulling van aanvragen.
  - Tevredenheid van interne opdrachtgevers.
  - Kostenbeheersing en tariefstructuren.
  - Wettelijke compliance (naleving cao's, wet DBA).
- Het doel van de aanbesteding is
  - Tijdelijke ondersteuning van de organisatie vanwege piekbelasting, vervanging of specifieke expertise.
  - Flexibiliteit waarborgen in personeelsinzet.
  - Efficiënt en compliant inhuren van externe krachten.
  - Het eventueel op termijn in eigen dienst kunnen nemen bij gebleken match en kwaliteiten.

### 1.3 Scope van de opdracht

#### Achtergrond van de opdracht

Gemeente Haarlemmermeer streeft naar balans tussen vast en tijdelijk personeel. Gemeente Haarlemmermeer wil middels een schil van tijdelijk personeel flexibel kunnen inspringen op (tijdelijk) gewijzigde omstandigheden in het werk, de organisatie en/of in het vaste personeelsbestand.

#### Omschrijving van de opdracht

De opdracht omvat de volgende werkzaamheden:

**Uitzenden:** Het op verzoek van opdrachtgever op een efficiënte manier leveren van flexibele arbeidskrachten op basis van uitzendovereenkomsten vallend onder de Cao voor uitzendkrachten, met betrekking tot vacatures binnen risicogebied I of II behorende bij salarisschaal 5 t/m 9 van de Cao Gemeenten.

In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtgever een flexibele arbeidskracht uitvragen met een functieschaal hoger dan 9.

Het gaat hierbij om uitzendperiodes van zowel kortere duur (1 tot 4 maanden) als middellange duur (4 maanden en langer) passend binnen de genoemde doelstellingen, waarbij uiteindelijk mogelijkheden kunnen ontstaan om bij gemeente Haarlemmermeer in dienst te treden.

Het aantal te werken uren per week kan fluctueren waarbij tegelijkertijd ook sprake kan zijn van een fulltime inzet (36 uur) of aantal uren naar rato daarvan (parttime). Hoewel gemeente Haarlemmermeer open staat voor minder ervaren krachten (mits overall geschikt) zal de vraag – gezien de behoefte dat uitzendkrachten de betreffende functie snel eigen kunnen maken – zeker ook uitgaan naar ervaren kandidaten.

De uitzendperiode wordt van tevoren vastgelegd en kan in overleg met Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden verlengd.

De uitvragen die de laatste jaren vooral zijn gedaan door de Opdrachtgever betreffen voornamelijk administratieve, secretariële, ondersteunende, financieel-administratieve, facilitaire en servicegerichte functies in schaal 6,7, en schaal 8. Een belangrijk aandeel betreft de specialisten Klantcontactcentrum (telefonische behandeling eerstelijns klantcontacten voor de gehele organisatie). Het betreft voornamelijk functies die binnen reguliere kantoortijden werkzaam zijn. Daarnaast gaat het doorgaans om functies waarbij verwacht wordt om op kantoor fysiek werkzaam zijn. Als al sprake zou kunnen zijn van thuiswerken, dan pas na verloop van tijd, na overleg met lijnmanager en in beperkte mate.

De 19 clusters zijn zelf verantwoordelijk voor het vaststellen van hun flexibele arbeidsbehoefte en daarmee voor de aanvraag en inzet van uitzendkrachten. Wij werken derhalve decentraal waarbij het contractmanagement centraal is belegd bij het cluster HRM.

De geografische spreiding van de werkplekken is lokaal, te weten de gemeente Haarlemmermeer met 2 vestigingen in Hoofddorp, 1 in Nieuw-Vennep en 1 in Halfweg. De hoofdvestigingen bevinden zich in Hoofddorp op de Marktplaan en de Taurusavenue waarbij sprake is van betaald parkeren (onvergoed) en vooral aan de Taurusavenue zeer beperkt in parkeercapaciteit. De hoofdvestigingen zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer of fiets.

## **Buiten scope**

- ZZP'ers en andere inleenconstructies die niet Wet DBA-proof zijn.
- Complexe of specialistische functies waarvoor het niet gebruikelijk is dat deze via een uitzendbureau geworven worden.
- Complexe of specialistische functies waar de gemeente reeds een raamovereenkomst voor gesloten heeft. Het betreft hier ICT- en Finance-specialisten en functies Burgerzaken (Klantcontactcentrum).
- Intercollegiale uitlening: Binnen de organisatie kunnen vacature aanvragen ingevuld worden middels intercollegiale uitlening (tijdelijke detachering personeel andere overheid gerelateerde organisaties). Deze constructies blijven naast de aanbesteding flexibele arbeidskrachten bestaan en maken geen deel uit van deze aanbesteding.

Mochten de hierboven genoemde constructies (bullet 2,3 en 4) echter niet volledig voorzienend zijn, zal Opdrachtgever alsnog een beroep doen op de dienstverlening van Opdrachtnemer onder te sluiten raamovereenkomst.

## **Urgente situaties**

Binnen de organisatie kan in voorkomende gevallen sprake zijn van een urgente situatie. Te denken valt aan – maar niet gelimiteerd tot - situaties waarbij de openbare buitenruimte, openbare veiligheid of bedrijfscontinuïteit in het geding is, waarbij er een acute behoefte ontstaat aan tijdelijke arbeidskrachten. In deze gevallen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor, de dienstverlening buiten deze raamovereenkomst door derden te laten uitvoeren.

### **1.4 Omvang van de opdracht**

Om een indruk te geven van de omvang van de inzet van flexibele arbeidskrachten is er een overzicht opgenomen van het aantal gefactureerde uren en van het aantal flexibele krachten dat werkzaam was bij de Opdrachtgever van 1 december 2022 tot en met 31 december 2024. Daarnaast het aantal gefactureerde uren en het aantal flexibele krachten dat werkzaam was/is vanaf 1 januari 2025 tot huidig.

- Indicatie van het jaarlijks aantal in te huren medewerkers is ongeveer 50. Dit zou als gevolg van de groeiambitie van gemeente Haarlemmermeer met effecten voor het eigen personeelsbestand kunnen leiden tot groei van het aantal uitzendkrachten.
- Tegelijkertijd heeft gemeente Haarlemmermeer, zoals hierboven ook aangegeven, de ambitie zoveel mogelijk werkzaamheden in te vullen met vaste medewerkers waarbij kennis, kunde en ontwikkeling binnen de organisatie wordt geborgd.
- Het werkelijke opdrachtvolume is moeilijk te bepalen. Dit is namelijk afhankelijk van verschillende variabelen, waaronder:
  - In hoeverre de gemeente in staat is vacatures te vervullen
  - Arbeidsmarktontwikkeling
  - Loonontwikkeling
  - Groei van gemeente Haarlemmermeer
  - Toename van werkvoorraad door bijvoorbeeld piekbelasting
  - Invloed van technologische ontwikkelingen en digitalisering waaronder de opkomst van kunstmatige intelligentie (bijv. AI)
  - Hoe de pieken gedurende het jaar zich in de toekomst laten beïnvloeden;
  - Veranderende wetgeving op het gebied van de uitzendbranche;

- Macro-ontwikkelingen zoals de coronacrisis etc.

Jaar	Toelichting periode	Aantal uitzendkrachten	Aantal gefactureerde uren	Totaalbedrag	Bijzonderheden
2022	(1-12-2022 t/m 31-12-2023)	12	1.357	€ 68.000, -	Start contract 28-november 2022. Slechts één maand.
2023	Hele kalenderjaar	32	18.988	€ 958.000, -	
2024	Hele kalenderjaar	48	26.740	€ 1.363.000, -	specialisten Klantcontactcentrum m.i.v. juni 2024 ondergebracht onder de raamovereenkomst Flexibele arbeidskrachten.
2025	1-1-2025 t/m 18-04-2025	n.n.b.	n.n.b.	€ 658.000 (tm week 16) prognose eind 2025 € 2.138.000	Prognose eind 2025 € 658.000/16 weken *52 weken= afgerond € 2.138.500

Mede op basis van historische gegevens bedraagt het te verwachten volume voor deze opdracht circa € 2.000.000 exclusief BTW per jaar. In geen geval kunnen rechten worden ontleend aan het hierboven genoemd bedrag; genoemde indicatie van het volume is dan ook geen garantieomzet.

### 1.5 Implementatie en migratie

De implementatieperiode start na definitieve gunning van de opdracht en dient **1 december 2025** voltooid te zijn.

Onderdeel van de opdracht vormt de migratie van de huidige flexibele arbeidskrachten van de zittende dienstverlener naar de nieuwe dienstverlener. Dit geldt voor de flexibele arbeidskrachten die op de ingangsdatum van de raamovereenkomst **1 december 2025** een lopende nadere overeenkomst hebben. De huidige werkzame flexibele arbeidskrachten dienen overgenomen te worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient deze migratie in overleg met huidige partij zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

### 1.6 Aanvraagprocedure

Processen rondom aanvraag, beoordeling & selectie, contractvorming, contractwijziging, contract beëindiging uitzendopdracht en contractmanagement. Indien de aanbestedende dienst binnen de raamovereenkomst een nadere opdracht wil verstrekken, wordt de volgende procedure gehanteerd.

*Aanvraagprocedure Uitzenden flexibele arbeidskrachten:*

#### De aanvraag

1. De budgethouder van de Opdrachtgever heeft behoefte aan een flexibele arbeidskracht.

2. De Opdrachtnemer beschikt over een webbased portal waarbinnen via een standaard aanvraagformulier de Opdrachtgever de Opdrachtnemer inlicht over de benodigde flexibele arbeidskracht.
3. Opdrachtgever stuurt het aanvraagformulier binnen de webbased portal naar Opdrachtnemer met hierin opgenomen:
  - a. Cluster/team (organisatieonderdeel);
  - b. Naam (interne) opdrachtgever
  - c. Functie (synoniem functienaam);
  - d. Functieschaal;
  - e. Functie-eisen;
  - f. Werktijden;
  - g. Arbeidsduur;
  - h. Werkzaamheden;
  - i. Beoogde duur van de opdracht met startdatum en verwachte einddatum.
4. Opdrachtnemer geeft binnen 4 werkuren na het ontvangen van de aanvraag een reactie van ontvangst en het in behandeling nemen van de aanvraag.
5. Opdrachtnemer stelt binnen vijf tot zeven werkdagen, na het ontvangen van de schriftelijke aanvraag middels het aanvraagformulier, via de webbased portal tenminste twee kandidaten voor die voldoen aan de gestelde functie-eisen.
6. Indien door Opdrachtnemer binnen vijf tot zeven werkdagen geen geschikte kandidaat is voorgesteld, staat het de Opdrachtgever vrij om zelf flexibele arbeidskrachten te zoeken via een andere partij. Onder geschikt wordt verstaan volgens de gestelde eisen in de aanvraag. Als Opdrachtnemer verwacht niet te kunnen leveren, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen deze termijn hiervan schriftelijk op de hoogte.

#### Beoordeling aangeleverde cv's

1. Opdrachtgever streeft ernaar om binnen drie werkdagen een keuze te maken uit de door de Opdrachtnemer aangeleverde v's. Indien Opdrachtnemer niet in staat is om zelf geschikte kandidaten/cv's aan te leveren binnen gestelde termijn, is het aan Opdrachtnemer om passende alternatieven aan te bieden via bijvoorbeeld ketenpartners. Indien Opdrachtnemer niet kan leveren binnen gestelde termijn, staat het de Opdrachtgever vrij om de aanvraag elders bij een niet gecontracteerde partij te plaatsen.
2. Deze cv's dienen slechts de persoonsgegevens te bevatten die voor de beoordeling door Opdrachtgever of kandidaten geschikt zijn, relevant zijn dan wel voor de vastlegging in het webbased portal ten behoeve van registratie van de uitzendkracht bij gemeente Haarlemmermeer. Dit in het kader van AVG en dataminimalisatie. Voor de beoordeling van cv's volstaat naam (voor- en achternaam), werkervaring en opleidingsgegevens. Voor registratie van de uitzendkracht bij gemeente Haarlemmermeer is volledige naam, geboortenaam, geboortedatum, geslacht, emailadres en telefoonnummer, postcode en huisnummer benodigd.
3. Indien Opdrachtgever een kennismakingsgesprek wenst, organiseert de Opdrachtnemer dit gesprek met de geselecteerde kandida(a)t(en) en Opdrachtgever.
4. De Opdrachtgever streeft ernaar om binnen vijf werkdagen dit kennismakingsgesprek plaats te laten vinden.
5. Eventuele vervolgesprekken worden tevens door Opdrachtnemer georganiseerd.
6. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen na het laatste kennismakingsgesprek of de kandidaat de opdracht krijgt toegewezen.

7. Het staat de Opdrachtgever vrij om de kandida(a)t(en) af te wijzen, waardoor de terbeschikkingstelling van de voorgestelde flexibele arbeidskracht(en) geen doorgang vindt. Betreffende cv's worden door Opdrachtnemer verwijderd uit het webbased portal.

#### Nadere overeenkomst (contractvorming van de uitzendopdracht)

1. Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt bij acceptatie van de flexibele arbeidskracht een nadere overeenkomst afgesloten. Acceptatie door de Opdrachtgever geschiedt schriftelijk (via het webbased portal)
2. Op de nadere overeenkomst zijn de voorwaarden van de raamovereenkomst van toepassing.
3. Opdrachtnemer vermeldt in de opdrachtbevestiging minimaal de volgende gegevens:
  - Naam cluster en/of team;
  - Inkoopordernummer;
  - Naam aanvrager;
  - Functie (synoniem functienaam);
  - Functieschaal;
  - Het kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak);
  - Werklocatie;
  - Naam van de flexibele arbeidskracht;
  - Wijze van dienstverlening (uitzenden);
  - Vermelding inhuur-fase;
  - De betreffende periode (beoogde duur/initiële opdrachtperiode);
  - Aantal uur;
  - Bruto uurloon flexibele arbeidskracht;
  - All-in uurtarief.

Over eventuele overige onderwerpen worden na gunning afspraken gemaakt. Bijvoorbeeld over werklocatie en thuiswerken.

4. Tenzij anders is afgesproken, zal Opdrachtnemer de flexibele arbeidskracht verplichten een verklaring omtrent goed gedrag (VOG) aan te vragen voor aanvang van de werkzaamheden waaruit het goed gedrag voor de gevraagde functie blijkt. Kosten worden doorberekend aan de Opdrachtgever. De VOG dient voorafgaand aan de uitzendperiode beschikbaar te zijn en waarvan de beschikbaarheid in de webbased portal is aangegeven. Te allen tijde geldt dat indien de VOG niet kan worden verstrekt aan de uitzendkracht de Opdrachtgever de nadere overeenkomst van rechtswege direct kan ontbinden.
5. Alle flexibele arbeidskrachten dienen bij aanvang van de werkzaamheden te beschikken over een geldig identiteitsbewijs. De uitzendkracht dient, als dit gevraagd wordt door opdrachtgever, in verband met eventuele inlenersaansprakelijkheid op eerste verzoek de identiteit te doen controleren. In het geval dat de flexibele arbeidskracht statushouder is, dient Opdrachtnemer te zorgen voor de nakoming van alle wettelijke verplichtingen voor de tewerkstelling.
6. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verplichte ondertekening van de integriteitverklaring van Opdrachtgever door de flexibele arbeidskracht voor aanvang van de werkzaamheden en dat in de webbased portal registreren. In de integriteitsverklaring wordt de flexibele arbeidskracht tevens gevraagd om de nevenwerkzaamheden te vermelden.
7. Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende Opdrachtgever vertrouwelijk.
8. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een nadere opdracht kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan.

#### Verlenging en/of wijziging van de uitzendopdracht

Bij verlenging en of wijziging van de initiële uitzendperiode zal Opdrachtgever dezelfde componenten (conform punt 3. Nadere overeenkomst) onder vermelding van een nieuw inkoopordernummer via de webbased portal bevestigen.

### Beëindiging van de uitzendopdracht

1. De opdracht eindigt na de overeengekomen uitzendperiode van rechtswege waarbij Opdrachtgever 2 weken voor einddatum van Opdrachtnemer een schriftelijke reminder ontvangt via de webbased portal.
2. Tussentijdse beëindiging van de inhuurperiode kan alleen schriftelijk plaatsvinden via de webbased portal met inachtneming van de betreffende opzegtermijnen.

### Contractbeheer

Gedurende de contractperiode vindt minimaal elke 3 maanden een evaluatiegesprek plaats tussen de contractbeheerder(s) van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer.

In deze evaluatiegesprekken verwachten we een rapportage en terugkoppeling over de prestaties te weten het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever, het aantal verstuurd geschikte cv's inclusief reactietijd alsook de duur tot plaatsing is gerealiseerd en het aantal geslaagde plaatsingen ten opzichte van het aantal aanvragen (vervullingsquote) over een periode van 6 maanden met leveringsgarantie 95%. Tevens wordt de totale spend/aantal uren gerapporteerd

Naast bovengenoemde dienstverlening verwacht Opdrachtgever in het algemeen het volgende van de Opdrachtnemer:

- Dat zij fungeert als een betrouwbare dienstverlener op het gebied van flexibele arbeid dit naar tevredenheid van Opdrachtgever op basis van KPI's, kwaliteit van de geleverde informatie, klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen.
- Dat zij de ontwikkelingen op het gebied van personeelsdiensten bijhoudt, trends signaleert, een visie heeft op haar terrein en in het belang van Gemeente Haarlemmermeer, initiatieven neemt ter verbetering van de ondersteuning van processen;
- Dat zij ontwikkelingen op het gebied van veranderingen in wet- en regelgeving signaleert en vertaalt naar wat dit voor Opdrachtgever betekent.

## 2 Programma van eisen

Opdrachtgever stelt minimumeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit hoofdstuk. Met het doen van een inschrijving gaat Inschrijver (hierna aangeduid met "Opdrachtnemer") akkoord met alle eisen en verklaart inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij Inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het programma van eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### 2.1 Algemene eisen

1	De Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit te voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (de aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen). Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
2	De Opdrachtnemer gaat akkoord met de in de aanbestedingsleidraad en bijlagen opgenomen werkwijze en uitgangspunten. Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
3	De Opdrachtnemer stemt in met de bij de aanbestedingsleidraad opgenomen conceptovereenkomst met inbegrip van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Haarlemmermeer 2025. Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
4	De Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen vanuit de meest recente CAO voor uitzendkrachten (ABU of NBBU).

## 2.2 Eisen aan opdracht

5	De Opdrachtnemer stelt flexibele arbeidskrachten ter beschikking aan de Opdrachtgever, waarvoor Opdrachtnemer de werving en selectie heeft verricht en waarbij de Opdrachtgever leiding en toezicht uitoefent. Bij elke eerste uitzending geldt altijd in de eerste 52 weken het uitzendbeding
6	De Opdrachtnemer is in staat om arbeidskrachten ter beschikking te stellen die voldoen aan de door opdrachtgever gevraagde werkzaamheden en daartoe gestelde functie-eisen. Per uitvraag vindt er vanuit Opdrachtgever een nadere toelichting plaats op de te verrichten taken en werkzaamheden.
7	De Opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtnemer, na <b>936 gewerkte uren of maximaal één (1) jaar</b> inzet voor Opdrachtgever, de Flexibele arbeidskracht, in dienst te nemen, zonder dat de Opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de Opdrachtnemer verschuldigd is. Bij tussentijdse overname (als er nog geen 936 uur gewerkt is) van de Flexibele arbeidskracht wordt in onderling overleg een vergoeding uitbetaald, uitgaande van een inzet van maximaal 936 uur.
8	Indien de nadere overeenkomst een terbeschikkingstelling behelst van een flexibele arbeidskracht waarop het uitzendbeding van toepassing is, bedraagt de opzegtermijn in kalenderdagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbeschikkingstelling van 0 tot 26 gewerkte weken: 0</li> <li>• Terbeschikkingstelling van 26 tot 52 gewerkte weken: 10</li> </ul> De Opdrachtgever respecteert hiermee de kennisgevingstermijnen zoals opgenomen in de CAO voor uitzendkrachten. De flexibele arbeidskracht kan de uitzendovereenkomst opzeggen met inachtneming van de termijnen zoals beschreven in de CAO voor Uitzendkrachten.

## 2.3 Eisen ten aanzien van implementatie en migratie

9	Opdrachtnemer committeert zich aan een implementatieperiode voorafgaand aan de start van de opdracht. De kosten voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.
10	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van de huidige flexibele arbeidskrachten van de huidige Opdrachtnemer(s) per startdatum overeenkomst.
11	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin wordt vastgelegd wat er ten aanzien van de implementatie en migratie dient te gebeuren ter voorbereiding op de start uitvoering van de opdracht.
12	Het implementatieplan, zal minimaal het navolgende vermelden: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Gedetailleerde beschrijving van alle activiteiten om te komen tot een soepele start van de dienstverlening met bijbehorende planning en doorlooptijd (op hoofdlijnen en fasering) waarbij het uitgangspunt is dat de implementatie en de migratie van de flexibele arbeidskrachten, werkzaam in de functieschaal tot en met 9, op 1 december 2025 gereed is;</li> <li>ii. De projectorganisatie, inclusief verantwoordelijkheden van zowel Inschrijver en Opdrachtgever;</li> <li>iii. De wijze waarop de communicatie en informatievoorziening tussen Opdrachtgever en Inschrijver wordt vormgegeven met betrekking tot de (indien van toepassing) nieuwe procedures, werkwijzen en systemen;</li> <li>iv. De mate van flexibiliteit en ruimte voor aanpassingen in het plan tijdens het implementatietraject;</li> <li>v. De risico's en bijbehorende beheersmaatregelen met betrekking tot een tijdige en correcte implementatie van de dienstverlening.</li> </ol>
13	Opdrachtgever is gerechtigd het implementatieplan op elk gewenst moment te toetsen en heeft het recht om wijzigingen en/of een alternatief implementatieplan aan Opdrachtnemer op te leggen.
14	Het implementatieplan dient gereed en goedgekeurd te zijn <b>vóór definitieve gunning van de opdracht.</b>
15	Er worden geen extra kosten aan Opdrachtgever doorberekend voor het opstellen van het implementatieplan.

## 2.4 Eisen ten aanzien van organisatie en communicatie

16	Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende: Alle van de aflopende raamovereenkomst eindigende nadere overeenkomsten met betrekking tot flexibele arbeidskrachten, dienen per ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst te worden gesloten met de nieuwe Opdrachtnemer.
17	De Opdrachtnemer benoemt één accountmanager en één vervanger die de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer coördineren voor de Opdrachtgever. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst, en dragen er zorg voor dat zij over een toereikend volmacht beschikt om afspraken te maken die voor Opdrachtnemer rechtsgeldig zijn. De accountmanager en zijn/haar vervanger zijn telefonisch en per e-mail bereikbaar gedurende kantoor tijden (8:30-17:30 uur).
18	De Opdrachtnemer benoemt twee intercedenten (met aantoonbare ervaring met uitzending in de sector Gemeenten dan wel Overheid) voor de invulling van de dienstverlening. De intercedenten zijn gedurende kantoor tijden (8:30-17:30 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar. De intercedenten die door de Opdrachtnemer worden ingezet moeten vooraf, voor kennismaking worden voorgesteld aan de contractbeheerders (HRM) van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt een andere intercedent beschikbaar als de Opdrachtgever dit wenst.
19	De in te zetten intercedenten dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag, die alvorens de werkzaamheden worden gestart aan de Opdrachtgever (op verzoek) dient te worden overgelegd. Indien het niet mogelijk is de VOG te overleggen, volstaat het te bevestigen aan Opdrachtgever dat de VOG aanwezig is.
20	De Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers ter beschikking voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer verricht moeten worden om de implementatie volledig, tijdig, efficiënt en correct uit te voeren.
21	<p>Na gunning stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een instructie op met daarin in ieder geval opgenomen de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst;</li><li>• Bereikbaarheid van de betrokken intercedenten;</li><li>• Gegevens van de vestiging;</li><li>• Tarieven;</li><li>• Klachtenprocedure;</li><li>• Wijze van rapporteren.</li></ul> <p>De Opdrachtnemer dient het handboek actueel en up-to-date te houden. De inhoud van het handboek en de rapportages kunnen in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer hiervoor aan Opdrachtgever extra kosten in rekening kan brengen.</p>
22	De Opdrachtnemer/accountmanager informeert de Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de opdrachtgever. Bijvoorbeeld over reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen et cetera.
23	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel Cao voor uitzendkrachten als Cao Gemeenten). De Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer altijd vooraf geïnformeerd dan wel geconsulteerd.

## 2.5 Eisen ten aanzien van dienstverlening en doorlooptijden

24	Als Opdrachtgever niet zelf tot werving overgaat benadert de Opdrachtgever voor de in te vullen vacatures, die binnen de kaders van deze aanbesteding vallen, de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer niet binnen de overeengekomen termijn(en) kan voorzien of bij voorbaat aangeeft niet conform de overeengekomen afspraken te kunnen leveren, staat het de Opdrachtgever vrij om de aanvraag elders bij een niet gecontracteerde partij te plaatsen.
25	Opdrachtnemer dient een leveringsgarantie te hanteren van 95% berekend per zes maanden. Dit betekent dat 95% van de aanvragen (berekend over alle aanvragen, dus zowel spoed- als reguliere aanvragen) ingevuld moet zijn door Opdrachtnemer.
26	Binnen vier werkuren na het ontvangen van de aanvraag, zoals beschreven in hoofdstuk 1.6 van dit document, dient de Opdrachtnemer een reactie te geven voor ontvangst en het in behandeling te nemen van de aanvraag. De kandidaten dienen uniform, via een cv en een voorstelblad (met persoonlijk profiel van de kandidaat), aangeboden te worden. Tevens dient hierbij vermeld te worden in welke fase de kandidaat zich bevindt, zijn/haar beschikbaarheid (per wanneer en hoeveel uur per week), een salarisvoorstel en bijbehorend tarief.
27	Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde flexibele arbeidskracht niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de tewerkstelling te beëindigen, met in achtname van de geldende opzegtermijn zoals opgenomen in artikel 15 CAO uitzendbranche, behoudens indien sprake is van een omstandigheid die aanleiding zou zijn voor een ontslag op staande voet. Indien na één werkdag duidelijk is dat de flexibele arbeidskracht niet voldoet aan het functieprofiel dan eindigt de tewerkstelling per direct en worden deze geleverde uren door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij opdrachtgever. Indien gewenst wordt de aanvraag opnieuw (als spoedopdracht) in behandeling genomen door Opdrachtnemer. Bij onvoldoende functioneren in fase B/ fase 3 of fase C/ fase 4 zal Opdrachtnemer de noodzakelijke maatregelen nemen om ervoor zorg te dragen dat het functioneren van de flexibele arbeidskracht alsnog voldoet aan het door Opdrachtgever gewenste niveau van functioneren. De termijn voor verbetering van het functioneren komt tot stand in samenspraak met Opdrachtgever maar bedraagt maximaal 3 maanden. Kosten voor verbetering van het functioneren komen voor rekening van Opdrachtnemer. Dit geldt voor de gesprekken tussen Opdrachtnemer en flexibele arbeidskracht over het functioneren en geldt ook voor de tijd die de flexibele arbeidskracht aan opleiding besteedt.
28	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat flexibele arbeidskrachten zich ziekmelden bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. Ziekmeldingen dienen te geschieden voor 9.00 uur, doch uiterlijk één uur voor aanvang van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever of stemt met Opdrachtgever af op welke termijn vervanging gewenst is. In geval van ziekte van de flexibele arbeidskracht hanteren Opdrachtgever en Opdrachtnemer de richtlijnen conform de CAO voor uitzendkrachten. Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een geconsolideerd verzuimoverzicht.
29	De volgende reactietijden dienen te worden gehanteerd voor de te leveren dienstverlening: a. De Opdrachtnemer levert bij gangbare aanvragen binnen vijf tot zeven werkdagen na dagtekening van de aanvraag (behoudens uitzonderingsgevallen zoals spoedaanvragen; bij ziekte vervanging of wanneer het reguliere werk in het geding komt) ten minste twee geschikte cv's aan bij de Opdrachtgever. b. De Opdrachtnemer levert bij spoedaanvragen binnen twee werkdagen na dagtekening van de aanvraag minimaal één geschikt cv aan bij de Opdrachtgever.

30	Ten aanzien van de in eis 29 aangegeven reactietijden, wordt een KPI gehanteerd van 95% (berekend over alle aanvragen, dus zowel spoed- als reguliere aanvragen), berekend per zes maanden. Per aanvraag betekent dit dat 100% levering is: minimaal één en maximaal drie geschikte cv's aangeleverd binnen vijf tot zeven werkdagen en, in geval van een spoedaanvraag, minimaal één en maximaal twee geschikte cv's aangeleverd binnen twee werkdagen.
31	Indien naar oordeel van de Opdrachtgever de cv's van de flexibele arbeidskracht niet naar behoren aan het functieprofiel voldoen, is niet aan de aanvraag voldaan. Opdrachtnemer houdt een overzicht van dergelijke arbeidskrachten bij, en borgt dat deze niet nogmaals worden ingezet/aangeboden voor soortgelijke functies bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een arbeidskracht aanbiedt waarvan het CV eerder niet naar behoren voldeed aan het functieprofiel, dient Opdrachtnemer dit te gedegen te motiveren.
32	Het komt voor dat flexibele arbeidskrachten langdurig worden ingezet. Indien flexibele arbeidskrachten een volgende fase, zoals bedoeld in de van toepassing zijnde Cao Uitzendkrachten naderen, dient Opdrachtnemer dit minimaal twee maanden voor de vermoedelijke overgangsfase voor het overgaan naar fase B/fase 3 te melden aan Opdrachtgever. Voor fase C/fase 4 wordt een termijn van minimaal drie maanden gehanteerd.

## 2.6 Eisen ten aanzien van de webbased portal

33	Opdrachtnemer stelt een webbased online portal beschikbaar
34	De webbased portal biedt minimaal de volgende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliteren van het aanvraagproces</li> <li>• Aanlevering cv's, afwijzen cv's, bevestigen nadere overeenkomst, verwerken van verlengingen en opzeggingen,</li> <li>• Doorvoeren van wijzigingen (bijvoorbeeld van arbeidsvoorwaarden),</li> <li>• Verwerken van verlof en declaraties</li> <li>• Opslaan van beschikbaarheid van VOG en van documenten (w.o. Integriteitsverklaring) moet digitaal via de portal kunnen plaats vinden.</li> <li>• Urenregistratie</li> </ul> Bovenstaande wat opdrachtnemer binnen de AVG met opdrachtgever mag delen.
35	De webbased portal dient (zonder extra kosten en/of aanpassingen) te allen tijde toegankelijk te zijn voor de flexibele arbeidskrachten en aanvragers (budgethouders) en contractbeheerder (HRM) van de Opdrachtgever op basis van per gebruikersgroep vastgestelde autorisaties en bevoegdheden.
36	De aanvraag van flexibele uitzendkrachten vindt digitaal plaats door middel van een gestandaardiseerd aanvraagformulier/-proces. Opdrachtgever verwacht een doorlooptijd voor het aanvragen van een flexibele arbeidskracht van maximaal 15 minuten.
37	Urenregistratie wordt door budgethouders digitaal afgehandeld. Zij krijgen, wanneer zij een flexibele arbeidskracht aanstellen, toegang tot de digitale urenregistratie in de webbased portal. Opdrachtgever verwacht dat het goedkeuren van de urenregistratie per week en/of per maand van één flexibele arbeidskracht maximaal 5 minuten beslaat.

## 2.7 Eisen ten aanzien van opleiden flexibele arbeidskrachten

38	De flexibele arbeidskracht moet voldoen aan de door opdrachtgever gestelde functie-eisen, behorend bij het functieprofiel waarop de flexibele arbeidskracht wordt ingezet. De opleidingsuren en opleidingskosten van algemene opleidingen ten behoeve van het uitvoeren van de functie door de flexibele arbeidskracht (minimum opleidingseisen t.b.v. de basiskwalificaties) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Het is de taak van de Opdrachtnemer de kandidaat optimaal duurzaam inzetbaar te houden.
----	--

39	Te volgen algemene opleidingen zullen 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 Cao voor uitzendkrachten. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de Cao voor uitzendkrachten die de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor de Opdrachtgever.
40	Op verzoek van Opdrachtgever kan een flexibele arbeidskracht worden verzocht een aanvullende interne training of cursus te volgen van en in belang van de Opdrachtgever, niet zijnde een training of opleiding om te voldoen aan de functie-eisen zoals bedoeld in eis 39. De uren die de flexibele arbeidskracht nodig heeft voor deze interne training of cursus zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

## 2.8 Financiële eisen

41	De Flexibele arbeidskrachten worden verloon conform de vigerende beloningsregeling van de Opdrachtgever, Cao gemeenten.
42	Opdrachtgever is leidend in het bepalen van de salarisinschaling passend bij de functie in elke inleensituatie.
43	De door Opdrachtnemer beschreven dienstverlening dient in de omrekenfactoren verwerkt te zijn in bijlage E (tarievenblad) van de aanbestedingsleidraad.
44	De Opdrachtgever wenst niet te werken met kortingen en dergelijke, anders dan eventueel aangegeven in het tarievenblad. De kortingen die Opdrachtnemer eventueel wil aanbieden, dienen geheel te worden verwerkt in de ingediende tarieven.
45	De Omrekenfactor is opgebouwd uit de loonsomfactor en de bureaumarge, waarbij geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Loonsomfactor en de bureaumarge niet afhankelijk zijn van het bruto uurloon;</li> <li>• De bureaumarge niet afhankelijk is van de loonsomfactor;</li> <li>• De omrekenfactor, loonsomfactor en de bureaumarge enkel kunnen worden aangepast conform de bepalingen in de raamovereenkomst en in bijlage E, tarievenblad.</li> </ul>
46	In het geval van overuren kan Opdrachtnemer slechts éénmaal de omrekenfactor voor overuren berekenen.
47	Reiskosten, thuiswerkvergoeding, bonussen andere éénmalige uitkeringen worden één op één gefactureerd aan de Opdrachtgever zonder verhoging door vermenigvuldiging met de omrekenfactor conform gemeente cao en bedrijfsvervoerplan gemeente Haarlemmermeer
48	Opdrachtnemer hanteert een lagere omrekenfactor ten aanzien van verlengd uitzenden. Dit is van toepassing na een periode van 520 gewerkte uren door een flexibele arbeidskracht en afhankelijk van de fase waarin de flexibele arbeidskracht zich bevindt.
49	De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte uren van flexibele arbeidskrachten op basis van uitzenden in rekening bij Opdrachtgever. Er worden geen navorderingsfacturen verzonden voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte-, vakantie- of feestdagen. Opdrachtgever maakt een uitzondering ten aanzien van de niet gewerkte uren, waarvoor ingevolge artikel 7:628a BW een recht op loon bestaat.
50	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde flexibele arbeidskrachten voortvloeiende uit CAO of wetgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

## 2.9 Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage

51	<p>De Opdrachtnemer rapporteert per drie maanden aan Opdrachtgever over:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Welke flexibele arbeidskrachten zijn ingezet;</li><li>• Voor welk cluster en/of team;</li><li>• Duur van de inzet (startdatum en (voorlopige) einddatum);</li><li>• Op welke functie/functiebenaming;</li><li>• Aantal uren werkzaam per week o.b.v. contract en werkelijk;</li><li>• Uurtarief;</li><li>• Schaal/anciënniteit;</li><li>• Wijze van inzet (op uitzendbasis);</li><li>• Welke fase flexibele arbeidskracht werkzaam is;</li><li>• Aantal contracten mogelijk;</li><li>• Geconsolideerd collectief verzuim(percentage);</li><li>• Gefactureerde uren;</li><li>• Gefactureerde tarieven;</li><li>• Gehanteerde omrekenfactoren;</li><li>• Gefactureerde kosten;</li><li>• Financiële administratieve codering</li><li>• Periode.</li></ul>
52	<p>Naast het gestelde in eis 51 dient de Opdrachtnemer, in digitale vorm, kosteloos per drie maanden, per zes maanden en per 12 maanden te rapporteren over de prestaties, op basis van de overeengekomen KPI's. Deze rapportages dienen binnen één maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. Hierin is opgenomen:</p> <p>Voor uitzenden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever;</li><li>• Het aantal verstuurd geschikte cv's;</li><li>• Binnen welke termijn zijn de cv's verstuurd (reactietijd);</li><li>• De duur tot de plaatsing is gerealiseerd;</li><li>• Hoeveel geslaagde plaatsingen zijn tijdig tot stand gekomen ten opzichte van het aantal aanvragen (vervullingsquote) over een periode van 6 maanden met leveringsgarantie 95%</li><li>• Totale spend/aantal uren;</li><li>• Spend/aantal uren per organisatieonderdeel of cluster/per medewerker.</li></ul>
53	<p>Gedurende de contractperiode vindt in ieder geval elke drie maanden, dan wel zo vaak als Opdrachtgever behoeft, evaluatief overleg plaats tussen de contractbeheerder(s) van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen naar voren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tevredenheid budgethouder/ HRM van de Opdrachtgever;</li><li>• Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;</li><li>• Kwaliteit van de geleverde informatie (duidelijkheid rapportages en tijdigheid);</li><li>• Klachtenoverzicht inclusief analyse en afhandeling;</li><li>• Voortgang verbetervoorstel(len) niet behaalde KPI's;</li><li>• Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit;</li><li>• Trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.</li></ul>

## 2.10 Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens

54	Opdrachtnemer voldoet bij de verwerking van alle persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de AVG en de door opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG (waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, gebruik van encryptie standaarden, access control, privacy by default, bewaren/vernietigen, faciliteren rechten betrokkenen, beheer).
55	Opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie.
56	Opdrachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/burgers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt.
57	Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving (webportal).
58	Opdrachtnemer zal opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. Opdrachtnemer vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. In geval van een inbreuk neemt opdrachtnemer zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen en houdt de opdrachtgever hiervan voortdurend op de hoogte.
59	Mocht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst dienen te worden gesloten dan gaat opdrachtnemer akkoord met de standaard verwerkersovereenkomst VNG, versie 2.51 en onverkort de daarin genoemde artikelen en er worden geen andere verwerkersovereenkomsten of DPA (Data Processing Agreement/Addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.
60	Opdrachtnemer beschikt over een recente dataflow waarin duidelijk wordt aangegeven wanneer opdrachtgever, opdrachtnemer, verwerker en sub-verwerker welke persoonsgegevens via welke applicaties verwerken. Van de opdrachtnemer die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, wordt gevraagd deze dataflow tijdens de verificatiefase te overleggen.
61	Opdrachtnemer werkt voorafgaand aan contracteren desgevraagd mee aan het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment of ook wel Gegevensbeschermingseffectbeoordeling genoemd).
62	De oplossing van de opdrachtnemer zorgt ervoor dat in het hele proces de verwerking opslag en transport van (persoons)gegevens uitsluitend plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en dat partijen buiten de EER geen persoonsgegevens kunnen opvragen en eisen op basis van wetgeving of gangbare praktijk van dat betreffende land.