

Bijlage 1 - Programma van Eisen

	Algemeen
1.	Inschrijver conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de dienstverlening van/aan Opdrachtgever.
3.	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
4.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen twee weken indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kan hebben voor de Opdrachtgever. Bij overname van Opdrachtnemer dient de Raamovereenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of de Raamovereenkomst wordt voortgezet of beëindigd.
5.	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één vast contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn/haar vervanger dient volledig op de hoogte te zijn van de Raamovereenkomst/gemaakte afspraken.
6.	Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer 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.

	Dienstverlening
8.	Voorafgaand aan de start van de ter beschikkingstelling zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de Inleenkrachten de geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
9.	In uitzonderlijke situaties, zoals onder andere, doch niet beperkt tot, een pandemische situatie, ter bepaling door Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer haar bereikbaarheid ook te organiseren buiten kantoor tijden en in het weekend. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hieromtrent terstond informeren.
10.	Inleenkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer besluit een Inleenkracht (vooraf) een opleiding aan te bieden zodat de Inleenkracht voldoet aan de in de Aanvraag gestelde eisen, zijn de kosten van de opleiding voor Opdrachtnemer.
11.	Opdrachtnemer 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.	Opdrachtnemer 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 9.
13.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
14.	Opdrachtnemer is in staat voor elke locatie van Opdrachtgever Inleenkrachten te werven op de voor die vestiging lokale arbeidsmarkt.

	Dienstverlening
15.	In voorkomende gevallen wordt gebruik gemaakt van groepsgewijs werven en instromen van Inleenkrachten. Meestal in groepjes van 10 Inleenkrachten. De aanvraag voor een groep Inleenkrachten wordt tijdig (per e-mail) uitgezet bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is in staat binnen de – in de aanvraag – aangegeven termijn de aangegeven groep inleenkrachten bij Opdrachtgever aan te leveren
16.	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de werving van Inleenkrachten.
17.	Het doen van een test kan onderdeel zijn van de selectie.
18.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de response- en beschikbaarheidstermijnen zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument. Met uitzondering van het groepsgewijs werven en instromen van Inleenkrachten als bedoeld bij eis 15 geldt dat Opdrachtnemer minimaal twee (2) passende cv's aan dient te leveren per Aanvraag.
19.	Opdrachtnemer is in staat de dienstverlening richting Opdrachtgever en Inleenkrachten, indien gewenst, op locatie van de Opdrachtgever te organiseren.
20.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Inleenkrachten voor aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG en een getekende integriteits-/geheimhoudingsverklaring.
21.	Indien gewenst maakt Opdrachtnemer gebruik van een voor Opdrachtgever toegankelijk planningsysteem.
22.	Opdrachtnemer draagt indien gewenst door de Opdrachtgever zorg voor adequate vervanging in geval van afwezigheid van de Inleenkracht.
23.	Opdrachtgever verwacht flexibele inzet van de Inleenkrachten ten aanzien van reistijd, locatie en werktijden.

	Implementatie en migratie
24.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van Inleenkrachten van de huidige uitlener(s), mits de Inleenkracht de overstap naar de Opdrachtnemer wil maken. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Opdrachtgever ervan verzekerd is dat de Inleenkrachten blijven vallen onder de CAO voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer 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.
25.	De Inleenkrachten migreren per 1 september 2025 naar de Opdrachtnemer.
26.	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening met betrekking tot nieuwe opdrachten binnen zes weken na definitieve gunning is overgenomen of geïmplementeerd.
27.	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
28.	Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde (project-)medewerkers beschikbaar voor de implementatiefase van de Raamovereenkomst om de implementatie tijdig en professioneel uit te voeren.
29.	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.

	Beloning en begeleiding inleenkrachten
30.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (CAO voor Uitzendkrachten en Beloningsregeling Opdrachtgever). Opdrachtgever wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd dan wel over geconsulteerd.
31.	Opdrachtnemer heeft een adequaat vitaliteits- en verzuimbeleid om ziekteverzuim van de Inleenkrachten te voorkomen en te reduceren.

	Opzegtermijn en overnametermijn
32.	Opdrachtgever 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
33.	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om Inleenkrachten na 520 gewerkte uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.
34.	Indien een inleenkracht zijn werkzaamheden bij Opdrachtgever onderbreekt voor een periode korter dan 52 weken zal dit geen effect hebben op de uren telling 520 uur. Bij een onderbreking van 52 weken of langer begint de telling van het aantal uren opnieuw.

	Opleidingen
35.	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. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor Opdrachtgever.
36.	Op verzoek van Opdrachtgever kan een Inleenkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Opdrachtnemer 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.
37.	De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtgever, de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere opdrachtgever - noodzakelijk is en Opdrachtgever daar om verzoekt.

	Tariefbepaling, urenregistratie en facturatie
38.	Opdrachtgever maakt gebruik van de TarievenTool (bijlage 12a en 12b) (methodiek en voorwaarden) voor het vaststellen van het Tarief.
39.	Middels de methodiek van de TarievenTool wordt door Opdrachtgever een gewogen Loonkostenfactor berekend. Opdrachtnemer dient hiervoor een aantal kerngegevens onderbouwd aan te leveren. (Zie invulinstructie van de TarievenTool.)

	Tariefbepaling, urenregistratie en facturatie
40.	De Bureau marge bestaat uit een nominaal bedrag.
41.	De TarievenTool inclusief de bijbehorende methodiek en de gestelde voorwaarden zijn leidend voor de tariefafspraken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
42.	Opdrachtgever verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren van de Inleenkracht.
43.	Facturatie vindt per periode (4 weken) plaats. Volgens de procedure zoals deze door de Opdrachtgever is opgesteld (zie Raamovereenkomst).
44.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van Opdrachtgever (zie Raamovereenkomst).
45.	Opdrachtnemer garandeert dat alle uren en declaraties binnen één (1) maand na goedkeuring van de Bevoegde manager/medewerker zijn gefactureerd. 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.
46.	Indien Opdrachtgever besluit een ander proces rondom facturatie of urenregistratie te implementeren, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.

	Accountmanagement, Rapportages en KPI's
47.	Opdrachtnemer 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 een communicatiematrix welke tijdens de implementatie wordt opgesteld. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig die net zo goed is ingevoerd in het dossier als de eerste contactpersoon.
48.	De accountmanager van Opdrachtnemer beschikt over een toereikende volmacht om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
49.	Opdrachtnemer stelt kosteloos minimaal ieder kwartaal digitale managementinformatie beschikbaar met de volgende zaken: • Naam van de Inleenkracht • Functie volgens Opdrachtgever functiehuis • Salarisschaal Opdrachtgever • Inhurende manager Opdrachtgever (indien bekend) • Startdatum opdracht • Einddatum opdracht (indien bekend) • Bruto Uurloon van de Inleenkracht • Fase waarin Inleenkracht werkzaam is • Gefactureerde uren (normale, onregelmatigheidsuren en/of overwerkuren) • Gefactureerde tarieven (normale, onregelmatigheidsuren en/of overwerkuren) • Gefactureerde kosten • Ziekte uren • Uitbetaalde eindejaarsuitkering • Leegloopuren • Omzet • Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, AOW/67+) • Beoordeling van de Inleenkracht (indien mogelijk)

	Accountmanagement, Rapportages en KPI's
	In de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van de managementinformatie.
50.	Opdrachtgever kan altijd tussentijds om extra informatie vragen bij een rapportage. Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
51.	Opdrachtgever is gerechtigd alle door Opdrachtnemer gerapporteerde informatie te (laten) verifiëren door een door Opdrachtgever aan te wijzen ter zake deskundige derde.
52.	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst worden op gezette tijden overleggen gehouden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
53.	Opdrachtnemer voert voor de Inleenkrachten een complete personeelsadministratie en zorgt ervoor dat Opdrachtgever 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 Opdrachtgever zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever, soort ID, ID-nummer, geldigheidsdata ID enzovoort.
54.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde Inleenkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer 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.
55.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
56.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij Opdrachtgever.
57.	Na gunning, als onderdeel van de Raamovereenkomst en het contractmanagement, worden in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer werkafspraken opgesteld zodat op operationeel en tactisch niveau adequate naleving van de Raamovereenkomst kan worden geborgd.
58.	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
59.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.