

Programma van Eisen (definitief)

Inhoud

Eisen ten aanzien van de dienstverlening.....	2
Eisen ten aanzien van prijsstelling	4
Eisen ten aanzien van facturatie	5
Eisen ten aanzien van managementinformatie.....	6
Eisen ten aanzien van organisatie en communicatie	7
Eisen ten aanzien van evaluatie en prestaties	8

Documentinformatie

Dit document (PvE) maakt integraal onderdeel van het Beschrijvend document 'Inhuur ambulance zorgprofessionals' en beschrijft de van toepassing zijnde minimum uitvoeringseisen die gelden met betrekking tot de door de opdrachtnemer te verzorgen dienstverlening.

Dit PvE is met grote zorgvuldigheid samengesteld. Mocht dit PvE desondanks onduidelijkheden, tegenstrijdigheden/fouten of zaken bevatten waar een partij het niet mee eens is of een alternatief wil voorstellen dan dient deze partij de VRK dit bij de inlichtingenrondes – vóór het indienen van een inschrijving – te melden (zie ook paragraaf 3.5 van het Beschrijvend document).

Een inschrijving dient zich, met inachtneming van de Nota's van Inlichtingen, onvoorwaardelijk en volledig aan het PvE te conformeren (zie ook hoofdstuk 7 van het Beschrijvend document). Een inschrijving die hieraan niet voldoet wordt als ongeldig terzijde gelegd.

Dit PvE kent de volgende bijlage die hier integraal onderdeel van uitmaakt:

- Bijlage A 'Fundament voor bekwaamheid in de ambulancezorg 2024.TLP-Wit'

Eisen ten aanzien van de dienstverlening

1. De uitvoering van de dienstverlening dient volledig in de Nederlandse taal plaats te vinden en bijhorende documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.
2. Indien een inhuurkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de rechtspositieregeling van de Opdrachtgever, is dat reden voor onmiddellijke opzegging van de uitzendopdracht.
3. Aanvragen van inhuurkrachten dienen binnen vastgestelde termijnen te worden ingevuld.
4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien de raamcontractanten niet kunnen voldoen aan een aanvraag, buiten de raamovereenkomst een partij te selecteren.
5. De Opdrachtnemer is in staat om binnen de gestelde termijnen (zie Eis 3) de gevraagde functies te plaatsen die volledig volgens landelijke opleidingseisen (conform het RAV bevoegd en bekwaamheidsbeleid) en in bezit van alle na- en bijscholingen zijn. Opdrachtnemer draagt hier zorg voor. Tevens voldoen zij aan de door de beroepsgroep gestelde eisen. Zie ook **bijlage A** 'Fundament voor bekwaamheid in de ambulancezorg 2024.TLP-Wit'.
6. Ambulanceverpleegkundigen en ambulancechauffeurs staan onder verantwoordelijkheid van een Medisch Manager Ambulance, binnen de organisatie van opdrachtnemer en zijn in het bezit van een geldige bekwaamheidsverklaring. Voor de inhuurkrachten waar een BIG registratie voor noodzakelijk is, geldt dat deze BIG geregistreerd zijn en dient deze net als het diploma beschikbaar te worden gesteld in geval van een aanbieding op een nadere uitvraag.
7. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau evenals de juiste competenties van de inhuurkracht en toetst de inhuurkracht hierop alvorens deze aangeboden wordt aan de Opdrachtgever.
8. De Opdrachtnemer dient het hele jaar door, 7 dagen per week en 24 uur per dag telefonisch (en niet per mail) bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
9. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te vrijwaren ten aanzien van de ketenaansprakelijkheid.
10. Opdrachtnemer dient te garanderen dat de inhuurkracht beschikt over de benodigde inentingen indien dit voor de uitoefening van de werkzaamheden noodzakelijk is.
11. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een aangeboden inhuurkracht zonder opgaaf van redenen te weigeren. Deze weigering kan betrekking hebben op onder andere, maar niet uitsluitend: onvoldoende aansluiting bij de functie-eisen, onvoldoende ervaring of competenties, een negatieve uitkomst bij de beoordeling van eerder functioneren, of inschatting van geschiktheid binnen het team of werkomgeving. Een weigering van een kandidaat leidt niet tot enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid van de zijde van de Opdrachtgever jegens de Opdrachtnemer. Indien een kandidaat wordt geweigerd, kan de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever een vervangende kandidaat voorstellen.
12. Leveren van inhuurkrachten die in loondienst zijn bij vervoerders of meldkamer die opereren onder de paraplu RAV Kennemerland is niet toegestaan.
13. Opdrachtnemer zal zich conformeren aan hetgeen gesteld is in artikel 3.6 (*Inhuurkrachten*) van de [CAO Ambulancezorg 2021–2025](#).

Artikel 3.6 van de CAO Ambulancezorg 2021–2025 beschrijft de voorwaarden voor het inzetten van inhuurkrachten, waaronder de maximale duur, noodzakelijke motivering en de inzet in relatie tot structurele bezetting.

14. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vergewisplicht en kan dit op verzoek aantonen.
15. Opdrachtnemer levert 2x per jaar rapportages aan met betrekking tot kwaliteit van de ingehuurde kracht en het aantal inzetten dat deze heeft gehad.

Eisen ten aanzien van prijsstelling

16. De opgegeven uurtarieven (per uur, ex. ORT, ex. reiskosten, excl. BTW) liggen vast voor de looptijd van de raamovereenkomst. De uurtarieven kunnen alleen worden gewijzigd indien er sprake is van wijzigingen in of ten gevolge van wet- en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving of enig verbindend voorschrift, in welke gevallen hiervan een gespecificeerd kostenoverzicht wordt verstrekt. Opdrachtgever dient akkoord te geven alvorens verhogingen doorgevoerd worden.
17. Reiskosten voor woon-werkverkeer en overige onkosten worden vergoed op van de snelste route (ANWB-routeplanner) basis van de betreffende regeling (reisregeling) bij de Opdrachtgever. Dat wil zeggen: wonende in een straal van 10 km tot plaats tewerkstelling geldt géén tegemoetkoming in de reiskosten. Woont inhuurkracht verder dan 10 km, dan ontvangt men reiskosten conform cao art 4.14 met een maximum van 100km enkele reis. De vergoeding wordt geheel doorgegeven aan de inhuurkracht zonder dat de Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt. Dat betekent dat vergoedingen vrij van loonheffing en premies gedeclareerd dienen te worden, mits de regeling van de Opdrachtgever dit toestaat. Voor zover andere vergoedingen loonheffingsplichtig of premieplichtig zijn, kunnen deze doorberekend worden aan Opdrachtgever, echter zonder verdere winstopslag (marge).
18. De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren van de inhuurkracht in rekening op basis van uitzenden en detacheren. Er worden geen navorderingsfacturen verzonden voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte-, vakantie- of feestdagen of voor uren die bijvoorbeeld zijn ingezet voor het voeren van een functioneringsgesprek tussen de inhuurkracht en de Opdrachtnemer. Alle overige (wettelijke) verplichtingen en lasten van de tewerkgestelde inhuurkracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
19. Slechts na uitdrukkelijke toestemming van de sector manager ambulancezorg (eventueel met een door de Opdrachtgever geaccordeerde offerte hiervoor), kan de Opdrachtnemer additionele kosten declareren.
20. Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde inhuurkrachten voortvloeiende uit CAO of wetgeving zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
21. ORT vergoeding (onregelmatigheid) wordt toegekend conform CAO Ambulancezorg. In de CAO Ambulancezorg 2021–2025 zijn in **artikel 4.9** de bepalingen opgenomen met betrekking tot onregelmatigheidstoeslag (ORT). Deze toeslag wordt toegekend voor arbeid verricht buiten de vastgestelde werktijden en is afhankelijk van het tijdstip en de dag waarop de arbeid wordt verricht. Zie: [CAO Ambulancezorg 2021–2025, artikel 4.9](#)
22. Scholings- en certificeringskosten zijn inbegrepen in het uurtarief en worden niet apart gefactureerd.

Eisen ten aanzien van facturatie

23. De Opdrachtnemer factureert per afdeling/team/eenheid. De facturering zijn digitaal inzichtelijk. Op de bijlage bij de maandfactuur dient de samenhang en het verband zichtbaar te zijn met de urendeclaratie. Op de factuur dient het navolgende vermeld te zijn:
- kostenplaats
 - naam budgethouder en indien bekend opdrachtnummer
 - naam inhuurkracht
 - functie inhuurkracht
 - periode waarover wordt gefactureerd
 - aantal gefactureerde uren
 - opdrachtgeverstarief
 - kosten totaal (exclusief en inclusief BTW en separaat het bedrag te betalen BTW);
 - factuurdatum
 - uniek factuurnummer
 - BTW nummer
 - KvK nummer
 - rekeningnummer (IBAN)
24. De Opdrachtgever maakt al gebruik van digitale (verzamel) facturering of wenst in de toekomst hierop over te gaan. De Opdrachtnemer dient daarom op verzoek van de Opdrachtgever de (verzamel) facturering digitaal te kunnen verzorgen.

Eisen ten aanzien van managementinformatie

25. Opdrachtnemer levert 2x per jaar rapportages aan met betrekking tot kwaliteit van de ingehuurde kracht en het aantal inzetten dat deze heeft gehad. De Opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm, 2x per kalenderjaar aan de opdrachtgever. Deze rapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te zijn. Op aanvraag rapporteert de Opdrachtnemer ook kosteloos tussentijds.
26. De managementinformatie omvat minimaal:
1. een algemeen overzicht met daarin opgenomen:
 - het aantal ingezette inhuurkrachten per kostenplaats/afdeling
 - het aantal ingezette inhuurkrachten per vakgebied
 - het totaal gefactureerde bedrag voor inhuurkrachten per kostenplaats/afdeling uitgesplitst naar functie
 - de totalen per kwartaal en cumulatief (uren en kosten)
 2. een overzicht met informatie over de inhuurkrachten met daarin per inhuurkracht opgenomen:
 - de naam
 - de functie
 - uurtarief
 - aantal uren gewerkt voor VRK
 - kostenplaats waarbinnen de flexibele arbeidskracht werkzaam is/is geweest
 - begin- en einddatum opdracht
 - totaal aantal gefactureerde uren
 - totale gefactureerde kosten.
 3. een overzicht met prestatie-informatie:
 - Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per kostenplaats/afdeling van de Opdrachtgever
 - Het aantal geslaagde plaatsingen tot stand gekomen ten opzichte van het aantal aanvragen
 - Het aantal voortijdig beëindigde plaatsingen inclusief de reden
 - Het aantal niet-gevulde aanvragen gespecificeerd naar functie. Per aanvraag dient de reden van niet-ervulling worden aangegeven
 - Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever.
27. De rapportages omvatten onder andere het aantal ingezette Inhuurkrachten, kosten per afdeling en prestaties. Daarnaast wordt de zorgverlening uitgevoerd door de inhuurkracht, door de Opdrachtgever geëvalueerd en gedeeld met Opdrachtnemer. Eventuele signalen van gebrekkige zorgverlening of bejegening van patiënten worden gerapporteerd aan de Opdrachtnemer.

Eisen ten aanzien van organisatie en communicatie

28. De Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als accountmanager voor de Opdrachtgever. De accountmanager is met name op beleidsmatig tactisch niveau het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
29. De Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever op operationeel niveau en draagt zorg voor het hele inhuurproces. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen.
30. De Opdrachtnemer verstuurt voor iedere ingehuurde uitzendkracht een opdrachtbevestiging aan de Opdrachtgever. Deze opdrachtbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens:
 - het kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak)
 - naam budgethouder en kostenplaats
 - de betreffende periode (startdatum-/einddatum) en aantal uren per week
 - naam uitzendkracht
 - uurtarief
31. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitzendkracht zich ziek meldt bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. De Opdrachtnemer neemt het initiatief richting de Opdrachtgever of, en zo ja, op welke termijn vervanging gewenst is.
32. De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van deze procedure, werkafspraken en de richtlijnen conform de NEN7510.
33. De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever de urenverantwoording digitaal te kunnen verzorgen.

Eisen ten aanzien van evaluatie en prestaties

34. Gedurende de contractperiode vindt jaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde:

- Tevredenheid van interne opdrachtgevers (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);
- Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;
- Inhoudelijke toelichting op de aangeleverde managementrapportages;
- Klachtenregistratie, afhandeling en eventuele verbetermaatregelen;
- Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. volledigheid, duidelijkheid, maatwerk en tijdigheid).
- De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en volledige aanlevering van alle rapportages en evaluatiedocumenten die benodigd zijn voor dit overleg, zoals gespecificeerd onder het onderdeel "Eisen ten aanzien van managementinformatie".

Indien de Opdrachtgever of de Opdrachtnemer daartoe aanleiding ziet, kan tussentijds aanvullend overleg worden gevoerd.

35. Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.

36. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.

37. Het staat de Opdrachtnemer vrij een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van aanvragen.

38. Voor aanvragen inzake detacheringen worden per detachering aparte afspraken gemaakt over de termijn van invulling en het daarbij geldende uurtarief.

39. Voor aanvragen inzake detacheringen worden per detachering aparte afspraken gemaakt over de termijn van invulling.