

Bijlage 4 – Programma van Eisen

Onderstaand treft u de eisen aan die wij stellen aan deze opdracht. De te leveren prestatie dient te voldoen en dient blijven te voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Indien niet aan u niet aan de eisen voldoet en/of er is een voorbehouden wordt de inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verwerking van persoonsgegevens met behulp van de dienst voldoet aan de Europese/Nederlandse regelgeving over privacy en data beveiliging (AVG).
1.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving die samenhangt met de uitvoering door Opdrachtnemer en logischerwijs of naar oordeel van Opdrachtgever de verantwoordelijkheid vormt voor Opdrachtnemer.
1.3	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken op schade door het niet voldoen aan wet- en regelgeving die de verantwoordelijkheid vormt voor Opdrachtnemer.
1.4	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van ingezette flexibele capaciteit zodra een medewerker op locatie van Opdrachtgever werkzaam is.
1.5	Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de flexibele arbeidskracht bij de uitoefening van het toezicht of de leiding alsmede met betrekking tot de uitvoering van het werk gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe het ten opzichte van de eigen werknemers gehouden is.
1.6	Opdrachtnemer informeert op proactieve wijze over eventuele veranderingen in wet- en regelgeving welke relevant zijn voor Opdrachtgever bij de uitvoering van de Raamovereenkomst en adviseert hoe Opdrachtgever concreet aan alle relevante wet- en regelgeving kan of moet gaan voldoen.

	Aanvragen van capaciteit
2.1	De aanvragen van Opdrachtgever worden verwerkt in een (gebruiksvriendelijke) beheerportaal van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking aan het opstellen van een werkbaar proces, passend bij de processen en structuur van Opdrachtgever.
2.2	In een vraag om capaciteit levert Opdrachtgever ten minste de volgende gegevens aan, Opdrachtnemer dient deze onderstaande gegevens op te nemen in het proces van de aanvraag: - Aanvragende dienst/kostenplaats, - Functieomschrijving, - Functie eisen (opleiding en ervaring), - Beloningsindicatie (schaal), - Reguliere plaatsing of vervanging, - Startdatum, - Of er sprake is van spoed, - Verwachte einddatum (indien bekend), - Inzet (uren per week).

	Aanbieden van capaciteit
3.1	Opdrachtgever ontvangt binnen 5 werkdagen (40 werkuren, reguliere aanvraag) minimaal twee cv's van geschikte en beschikbare kandidaten. In geval van spoed (dat wordt aangegeven bij de aanvraag) ontvangt Opdrachtgever binnen 3 werkdagen (24 werkuren, aanvraag met spoed) minimaal één cv van een geschikte en beschikbare kandidaat.
3.2	Opdrachtnemer zorgt dat alle administratieve processen en de volledige documentatie in orde zijn, waaronder maar niet uitsluitend relevante diploma's, cv, werkvergunning en kopie legitimatiebewijs.

	Opdrachtnemer zal geen kandidaat aanbieden waarvan de documentatie niet in orde is en niet is getoond aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal het identiteitsbewijs beoordelen op echtheid.
3.3	Indien Opdrachtnemer geen geschikte kandidaat, die voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen in eis 3.1 en opgegeven eisen zoals beschreven in eis 2.2, kan vinden zal Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 5 werkdagen kenbaar maken bij de contactpersoon bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is dan gerechtigd zonder verplichting tot nadere uitleg via een andere partij een geschikte kandidaat te laten werven en selecteren.
3.4	Opdrachtgever wordt zo snel mogelijk geïnformeerd door Opdrachtnemer wanneer de aangeboden kandidaat andere sollicitaties heeft lopen of per direct niet meer beschikbaar is.
3.5	Opdrachtnemer oefent een makelaarsfunctie uit: Wanneer Opdrachtnemer niet uit eigen bestand kan leveren heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om bij andere partijen te zoeken naar een geschikte kandidaat tegen het reguliere tarief. In geval van schaarste kan een nominale opslag in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer stemt dit vooraf af met Opdrachtgever.

Inzet van kandidaten	
4.1	Kandidaten worden alleen ingezet na expliciete instemming door de Opdrachtgever. De naar oordeel van Opdrachtgever, beste aangeboden kandidaat zal worden ingezet. Eventuele andere aangeboden kandidaten worden daarbij afgewezen door Opdrachtnemer.
4.2	Na akkoord van de Opdrachtgever wordt de inzet van kandidaat door Opdrachtnemer in eerste instantie schriftelijk bevestigd aan Opdrachtgever waarbij hetgeen overeengekomen is vastgelegd. In deze schriftelijke bevestiging staat tenminste de startdatum van de werkzaamheden, de inhoud van de werkzaamheden, het brutoloon en de overige vergoedingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor dit gehele proces waaronder bevestiging richting kandidaat en administratieve zaken.

Overnemen van ingezette flexibele capaciteit	
5.1	Opdrachtgever kan flexibele arbeidskrachten, na een inzet van tenminste 700 uur, zonder kosten voor Opdrachtgever, een rechtstreekse arbeidsovereenkomst aanbieden.

Beëindigen van ingezette flexibele capaciteit	
6.1	Voor flexibele arbeidskrachten wordt de kortst mogelijke opzegtermijn aangehouden die binnen de relevante wettelijke- en cao-bepalingen mogelijk is. Een eventuele transitievergoeding die Opdrachtnemer aan de flexibele kracht verschuldigd is, is volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
6.2	Indien een flexibele arbeidskracht zich naar oordeel van Opdrachtgever schuldig maakt aan plichtsverzuim kan dit op verzoek van Opdrachtgever reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de inzet.

Administratie	
7.1	Opdrachtnemer verzorgt volledige administratieve afhandeling rondom de inzet van flexibele arbeidskrachten, waaronder tenminste het opvragen, aanleveren en controleren van alle benodigde documenten.
7.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ziekte zo spoedig mogelijk (op werkdagen binnen 1 werkdag), telefonisch en per e-mailbericht gemeld wordt bij Opdrachtgever en verzorgt de benodigde verzuimbegeleiding. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever om te bespreken of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is.
7.3	Reiskosten van de flexibele arbeidskracht voor woon-werkverkeer worden vergoed op basis van de regeling van de Opdrachtgever. Alle vergoedingen worden geheel doorgegeven aan de flexibele kracht zonder dat Opdrachtnemer hiervoor een opslag rekent.
7.4	Opdrachtnemer factureert per week per kostenplaats middels een verzamelfactuur. Facturen worden onderbouwd met een door Opdrachtgever geaccordeerde urenverantwoording per aanvraag. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de factuur te corrigeren op basis van een onderbouwing. Opdrachtnemer factureert mede namens de door hem ingezette partijen (onderaannemers). Er dient dus een doorlezen administratie opgezet te worden.

7.5	Opdrachtnemer zal op verzoek van BUas een g-rekening openen.
------------	--

	Prijsstelling
8.1	Inschrijver geeft door middel van het invullen van de Standaardformulier 'Prijzen/tarieven' een gedetailleerd inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven.
8.2	Indien Inschrijver aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
8.3	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Wanneer de Aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
8.4	Alle in te zetten kandidaten waarvoor dat relevant is, bouwen pensioen op tijdens hun inzet voor Opdrachtgever. Alle prijzen zijn inclusief reservering van pensioenopbouw, conform cao van Opdrachtgever en/of de te volgen cao en/of wetgeving passend bij de opdracht.
8.5	De tarieven dienen marktconform te zijn. Indien een verschil in tarief wordt gehanteerd, dient Opdrachtnemer dit door middel van een kostenonderbouwing transparant te maken.
8.6	In de tariefstelling na 700 uren zijn er geen kosten voor de werving en selectie meer verdisconteerd.
8.7	De tariefstelling dient gebaseerd te zijn op een minimum van 480 uren. Indien er afwijkende tariefstelling volgt bij lagere of hogere inzet dan dient Inschrijver dit bekend te maken in een bijlage gevoegd kan worden bij de inschrijving.
8.8	Wijzigingen voortkomend uit een op de nadere opdracht toepasselijke cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling en daarbij horende vergoeding en/of beloning kunnen, net als noodzakelijke aanpassing (positief of negatief) ten gevolge van wijzigingen in wet- en regelgeving, in aanmerking komen voor prijsaanpassing. Opdrachtnemer zal daartoe in voorkomende gevallen een voorstel doen bij Opdrachtgever. Bij deugdelijke onderbouwing en na akkoord van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer tarieven aanpassen.
8.9	Op eventuele netto vergoedingen kan Opdrachtnemer geen toeslag doorberekenen aan Opdrachtgever. Netto vergoedingen kunnen alleen na goedkeuring door Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
8.10	Dubbele indexeringen (zowel op omrekenfactor als op CAO lonen en/of wetgeving) worden niet geaccepteerd. Opdrachtnemer mag eenmaal per jaar een indexeringsvoorstel doen voor de 'Overige directe en indirecte lasten', voor de eerste indexering vanaf 1 augustus 2026. De te hanteren indexering mag maximaal conform het prijsindexcijfer Dienstenprijzen; 78. Arbeidsbemiddeling en personeel (2021=100), zoals gepubliceerd op de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De basis hiervoor vormt de jaarmutatatie van het laatst gepubliceerde kwartaal voor de eerste indexering in kwartaal 3 van 2026. Na akkoord van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer factureren tegen de nieuwe tarieven. NB: - Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast worden afgewezen; - Indien toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient Opdrachtnemer de tarieven overeenkomstig te verlagen en van eventueel te hoog gefactureerde diensten het verschil te crediteren. - Standaardbrieven van Inschrijver waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat Opdrachtgever zich akkoord verklaart

	indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.
--	--

Communicatie en managementinformatie					
9.1	Opdrachtnemer levert 2 keer per jaar rapportages aan in Excel met daarin minimaal de volgende informatie: • Inhuur overzicht (totaal aantal ingehuurd medewerkers, verdeling per afdeling/dienst, verdeling per functie); • Kosten overzicht (totale kosten per ingehuurd medewerker, totale kosten per afdeling/dienst, vergelijking met voorgaande periodes); • Prestaties en evaluaties (beoordelingen/functioneren van ingehuurd medewerkers, feedback organisatie en leverancier, klachten); • (Toekomstige) Behoeften (inhuurbehoefte, aanbeveling verbeteringen); • Uitdraai en voortgang KPI's; • Compliance en risicobeheer (naleving van arbeidswetgeving en contractuele verplichtingen, beoordeling veiligheid en gezondheid van ingehuurd medewerkers). Deze rapportages worden minimaal 1 week alvorens tactisch overleg verzonden naar de Opdrachtgever. Rapportages zijn op verzoek aan te vragen bij Opdrachtnemer.				
9.2	BUas wil één hoofd aanspreekpunt namens Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract.				
9.3	Tijdens de implementatieperiode vindt er iedere week overleg plaats indien daar aanleiding toe is.				
9.4	Opdrachtnemer informeert BUas zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.				
9.5	Medewerkers die werkzaam zijn voor de uitvoering van de opdracht dienen de Nederlandse en Engelse taal zodanig te beheersen dat zij in staat zijn om de aanvragen en eventuele klachten correct af te handelen.				
9.6	Communicatiematrix				
	Niveau	BUas	Leverancier	Onderwerpen	Frequentie
	Strategisch	Contracteigenaar (of gedelegeerde) Contractmanager	Directeur/ Accountmanager	- Nieuwe ontwikkelingen en/of innovaties; - Lange termijn doelstellingen; - Escalatie.	1x per jaar
	Tactisch	Contracteigenaar (of gedelegeerde) Contractmanager	Accountmanager	- Managementrapportage; - Samenwerking; - Facturatie; - Evaluatie overige contractafspraken; - Kwaliteit van de dienstverlening (waaronder de KPI's); - Eventuele klachten, registratie en behandeling; - Optimalisatie van de huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; - Contract compliance.	3 x per jaar
	Operationeel	Aanvrager(s)	Intercedent	- Plaatsen van aanvragen;	Dagelijks

				- Bevestiging van aanvrager; - Kwaliteit beoordeling medewerkers; - Responsetijden; - Klanttevredenheid; - Verbetervoorstellen; - Issues en incidenten. - Telefonische (aan)vragen en ondersteuning - Incidenten afhandeling.	
9.7	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal 2 weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepunten en besluitenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van BUas.				

Contractmanagement	
10.1	Tijdens de contractperiode (4 x per jaar) beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). <u>Reactietijd normaal:</u> Binnen 5 werkdagen (40 werkuren) tenminste twee cv's van geschikte, per direct beschikbare kandidaten, 100%. <u>Reactietijd spoed:</u> Binnen 3 werkdagen tenminste een cv van een geschikte, per direct beschikbare Kandidaat, 100%. <u>Aanbod cv's:</u> Aanbieden van cv's die voldoen aan de kwalificaties, 100%. <u>Geslaagde plaatsing:</u> Slagingspercentage van cv naar inzet, 90%. <u>Tevredenheid aanvrager:</u> Een tevredenheid van de aanvrager over de dienstverlening van een periode van een half jaar minimaal een 7,5 en minimaal 50% van de aanvragers een 8 of hoger. In wens 3 kan Inschrijver zijn reactie geven op de voorgestelde KPI's. Na gunning zal in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve KPI's worden vastgesteld. Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op inclusief deadlines. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt dit uitgevoerd.

Financiële eisen	
11.1	Opdrachtgever heeft een Purchase-to-Pay systeem (AXI). Dit systeem is geïmplementeerd in 2024 en wordt momenteel nog ingericht op basis van prioriteit per Overeenkomst. Indien de Overeenkomst voor inhuur flexibele arbeid wordt besproken/ingevoerd zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in gesprek gaan hierover. Opdrachtnemer is verplicht één (bij voorkeur algemeen) emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven. Het order e-mailadres van Opdrachtgever is: orders@buas.nl.
11.2	Opdrachtnemer stuurt de facturen achteraf digitaal in PDF of XML-format naar: invoice@buas.nl St. Breda University of Applied Sciences, Attn. Finance Mgr. Hopmansstraat 2 4817 JS Breda

	Opdrachtnemer dient te allen tijde (kosteloos) het door Opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer en/of contractnummer te vermelden op de factuur.
11.3	Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per e-mailbericht aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.
11.4	De facturen specificeren in ieder geval, naast de wettelijke vereisten, per kostenplaats het volgende: de afgenomen producten en/of diensten, de aantallen of omvang, prijs per eenheid, het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW.

	Implementatie
12.1	Opdrachtnemer neemt de flexibele arbeidskrachten uit de huidige Overeenkomst op verzoek van BUas over en zorgt ervoor dat deze flexibele arbeidskrachten per 01-08-2025 ingezet kunnen worden via Opdrachtnemer. Dit zijn momenteel 55 personen (d.d. 29-01-2025).
12.2	De voorgestelde werkwijze van Opdrachtnemer beschreven in de wensenbeantwoording dient geïmplementeerd te worden en hiervoor zal in overleg met Opdrachtgever een planning worden gemaakt na gunning.

	Einde contractperiode
13.1	Bij afloop van de Overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data, gegevens etc. aan een nieuwe dienstverlener. Waar gewenst door BUas, wordt dit in een digitale vorm in een algemeen gebruikelijk format aangeleverd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij Opdrachtnemer.
13.2	Opdrachtnemer zal binnen 6 maanden na afloop van de overeenkomst, of de laatste uitvoering van de diensten, de verwerkte gegevens anonimiseren of verwijderen.
13.3	Op verzoek van BUas wordt relevante informatie betreffende flexibele arbeidskrachten overgedragen aan de nieuwe leverancier dit om de mogelijke overgang naar een andere partij mogelijk te maken.