

PROGRAMMA VAN EISEN BIJLAGE 2

Deze bijlage bevat het programma van eisen voor de inhuur van uitzendkrachten tot en met schaal 8. Het betreft eisen die direct van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht. De eisen hebben een knock-out karakter: Wanneer er aan één of meer eisen niet wordt voldaan, leidt dit automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Indien een geïnteresseerde het niet eens is met (één van) de gestelde eisen, dient dit te worden gemeld via de nota van inlichtingen. De aanbestedende dienst bepaalt vervolgens welke consequenties dit heeft voor de procedure. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich expliciet akkoord met alle eisen uit dit programma van eisen.

Algemeen alle percelen	
1	De dienstverlening wordt volledig uitgevoerd in het Nederlands, inclusief alle bijbehorende documentatie.
2	Opdrachtnemer is in staat binnen de gestelde termijn uitzendkrachten te leveren voor alle functies tot en met schaal 8 conform de Cao Gemeenten.
3	Indien zich gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van één van de partijen, zodanig ingrijpend zijn dat van een partij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verwacht dat de overeenkomst ongewijzigd wordt voortgezet, treden partijen met elkaar in overleg. Dit geldt ook bij inwerkingtreding van nieuwe wettelijke voorschriften of cao-bepalingen die relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of de inzet van personeel. Partijen geven hieraan in goed vertrouwen en in onderling overleg passend gevolg, waarbij redelijke wensen en belangen over en weer worden meegewogen. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever actief en per direct over relevante wijzigingen in wet- en regelgeving, de ABU-CAO en het verstrijken van termijnen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst of op de rechten en plichten van ingezette medewerkers. Daarbij geeft opdrachtnemer tevens aan wat de mogelijke gevolgen van deze wijzigingen zijn voor de dienstverlening en uitvoering van de overeenkomst.
4	De opdracht omvat ook de inzet van uitzendkrachten op opvanglocaties voor Oekraïense vluchtelingen (alleen van toepassing op perceel 2), waarbij aanvullende eisen gelden op het gebied van veiligheid, integriteit, taalvaardigheid en empathisch vermogen.
5	Bij het ter beschikking stellen van uitzendkrachten wordt de feitelijke leiding en het toezicht overgedragen aan opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van voorschriften en het bieden van een veilige werkomgeving, conform artikel 7:658 BW en de Arbeidsomstandighedenwet. Opdrachtnemer heeft hierin een informatieplicht richting uitzendkrachten. Opdrachtgever handelt richting uitzendkrachten met dezelfde zorgvuldigheid als richting eigen medewerkers.

Organisatie van opdrachtnemer alle percelen	
6	Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als accountmanager voor opdrachtgever. De accountmanager is met name op beleidsmatig, strategisch niveau het aanspreekpunt voor opdrachtgever en denkt proactief mee. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
7	Opdrachtnemer stelt op vestigingsniveau één vaste contactpersoon aan. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor opdrachtgever op operationeel niveau en draagt zorg voor het hele inhuurproces. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. De contactpersoon heeft minimaal basiskennis van het werkveld. Voor spoedsituaties (crisisopvang, calamiteiten) is een 24/7 bereikbaarheid verplicht binnen 2 uur per incident.

8	Opdrachtnemer is op alle werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar (per telefoon en mail) voor operationele vragen en opdrachten.
9	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure waarnaar in de praktijk wordt gehandeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van deze procedure. Van de ingediende klachten wordt 95% binnen 5 werkdagen behandeld en in overleg met opdrachtgever opgelost en 100% van de klachten wordt binnen 10 werkdagen behandeld en in overleg met opdrachtgever opgelost.
10	Opdrachtnemer heeft een privacyreglement waarnaar in de praktijk wordt gehandeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van dit reglement.
11	Opdrachtnemer verklaart in het bezit te zijn van en ervoor te zorgen bij voortdurende in bezit te blijven van alle voor en in verband met het door opdrachtnemer uitgeoefende bedrijf van overheidswege voorgeschreven vergunningen.
12	Indien en voor zover opdrachtnemer in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt in opdracht van opdrachtgever, wordt hiervoor uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening een verwerkersovereenkomst afgesloten conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Hieronder (punt 13 tot en met 40) beschrijven wij de werkwijze bij het selecteren en inzetten van uitzendkrachten in de drie percelen. Door in te schrijven op een of meer percelen verklaart opdrachtnemer akkoord te gaan met de beschreven werkwijze op alle genoemde punten.

Werving en selectie perceel 1 en 2	
13	Bij behoefte aan een uitzendkracht stelt opdrachtgever een opdrachtbeschrijving op en zet deze uit bij opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft 48 uur tijdens werkdagen de tijd om minimaal twee tot maximaal 6 geschikte CV's van kandidaten aan te bieden.
14	Indien opdrachtnemer na 48 uur (werkdagen) niet in staat is gebleken om geschikte CV's van kandidaten aan te bieden, of indien naar het oordeel van opdrachtgever de uitzendkracht niet aan de functie-eisen voldoet, dan is opdrachtgever vrij om zelf de vervolgroute te bepalen. Zonder dat opdrachtgever enige vorm van vergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd is.
15	Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer accepteren beide de wettelijke aanzegtermijnen.
16	Op basis van de gesprekken met de voorgedragen kandidaten beoordeelt opdrachtnemer of deze geschikt worden geacht door opdrachtgever. Bij ongeschiktheid motiveert opdrachtgever dit. Opdrachtgever is aansluitend vrij om zelf de vervolgroute te bepalen.
17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het desgevraagd aantonen dat de informatie op een aangeboden cv op waarheid berust.
18	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever bij onvoorziene omstandigheden recht heeft om in overleg af te wijken van de 48-uurstermijn. Het gaat hierbij om een crisissituatie en/of plotseling uitvallen van een collega, waarbij slechts in uitzonderlijke gevallen een beroep op kan worden gedaan.
19	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het niet is toegestaan een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van aanvragen.
Werving en selectie flexibele schil perceel 3	
20	Opdrachtnemer is in staat om bij afroep direct geschikte kandidaten te kunnen leveren uit een pool van minimaal 5 medewerkers (5 voor team KCC en 5 voor team Inwonerszaken).
21	De kandidaten uit de pool van opdrachtnemer kunnen direct invallen bij ziekte, verlof of piekwerkzaamheden.
22	Kandidaten zijn representatief en beschikken over goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden.
23	Kandidaten beschikken over goede digitale vaardigheden.

24	Kandidaten van de pool hebben een algemene basisopleiding gevolgd voor het werken in de dienstverlening bij burgerzaken of KCC. Deze basisopleiding wordt in overleg met de opdrachtgever afgestemd.
----	--

Voordat uitzendkracht start alle percelen

25	Voordat de uitzendkracht start met zijn werkzaamheden stuurt opdrachtnemer een opdrachtbevestiging naar opdrachtgever. Deze opdrachtbevestiging bevat in ieder geval: kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak); aanvrager; periode en aantal uren per week; naam uitzendkracht; schaal, periodiek en bruto uurloon; omrekenfactor; uurtarief.
26	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Uitzendkracht: a) zich op de afgesproken tijd en plaats bij de opdrachtgever meldt voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden; b) kennis draagt van het feit dat hij/zij zich in elk opzicht dient te houden aan de voorschriften en instructies van opdrachtgever met betrekking tot zowel het verblijf binnen diens organisatie, als met betrekking tot te verrichten werkzaamheden; c) bij verhindering wegens ziekte, daarvan tijdig, dat wil zeggen voordat de werkzaamheden normaliter zouden zijn aangevangen, mededeling te doen bij zowel opdrachtnemer als Opdrachtgever; d) in alle gevallen van verhindering om arbeid te verrichten daarvan zo tijdig mogelijk mededeling te doen aan en, voor zoveel redelijkerwijs verlangd kan worden, overleg te plegen met Opdrachtgever.
27	Opdrachtnemer informeert de uitzendkracht voor aanvang van de werkzaamheden over de aard van de werkzaamheden, aard van de organisatie, vereiste (beroeps)kwalificaties, mogelijke aanwezige veiligheidsrisico's, integriteitsvereisten en hoe daarmee om te gaan.
28	Instructies aan de uitzendkracht over arbeidsomstandigheden met betrekking tot de werking en bediening van apparatuur en andere relevante informatie verstrekt opdrachtgever. Deze is op grond van de arbeidsomstandighedenwet de werkgever voor de uitzendkracht.
29	Uitzendkracht heeft een geldig identiteitsbewijs (en kan deze op verzoek tonen).
30	Uitzendkracht beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag die afgegeven is op de functie die uitzendkracht gaat uitoefenen. Indien de VOG nog aangevraagd moet worden, dient de uitzendkracht binnen twee werkdagen na aanvang van de werkzaamheden een bewijs van aanvraag te overleggen. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een geldig VOG (of het bewijs van aanvraag) ligt bij opdrachtnemer. De kosten van een VOG mogen worden doorberekend aan de opdrachtgever. De kosten voor om- en bijscholing zijn voor Opdrachtnemer.
30	Het niet binnen de genoemde termijn kunnen overleggen van een geldig en daarmee recent VOG leidt in beginsel tot beëindiging van de inzet van de uitzendkracht. In dit geval is opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor de door de uitzendkracht gewerkte uren.
31	Voor aanvang van werkzaamheden ondertekent de uitzendkracht een integriteitsverklaring. Dit document overlegt opdrachtnemer aan opdrachtgever voordat de uitzendkracht start met zijn werkzaamheden.
32	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau en de juiste competenties zoals gevraagd door opdrachtgever. Zo nodig draagt opdrachtnemer zorg voor adequate (bij)scholing en training.

Inzet uitzendkracht alle percelen

33	Opdrachtgever kan, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer, na 936 gewerkte uren (bij deeltijd naar rato) de uitzendkracht in dienst te nemen zonder dat opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd is. Bij eerdere overname van de uitzendkracht wordt een vergoeding naar rato betaald, uitgaande van een inzet van 936 uur.
34	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitzendkracht zich ziek meldt bij opdrachtgever conform de bij de opdrachtgever geldende procedure waarbij opdrachtnemer de begeleiding verzorgt en de relevante sociale wetgeving uitvoert. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting

	opdrachtgever of en zo ja, op welke termijn vervanging gewenst is. Voor perceel 3 KCC en Inwonerszaken geldt een directe vervanging.
35	Er gelden geen wachtdagen bij ziekte. Ziekte- en vakantiedagen van Uitzendkrachten worden door opdrachtgever niet aan opdrachtnemer vergoed. Bij ziekte van de Uitzendkracht wordt deze niet uit dienst gemeld (Opdrachtnemer hanteert hierbij geen uitzendbeding). Hierdoor ontstaat geen nieuw contract welke invloed heeft op het aantal contracten bij overname.
36	Opdrachtnemer brengt opdrachtgever uitsluitend gewerkte uren in rekening. Feestdagen uit de Cao Gemeenten en collectief vastgestelde vrije dagen, waarop de Uitzendkracht niet heeft kunnen werken, worden door opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
37	Bij een wijziging in de oorspronkelijke opdrachtbevestiging stelt opdrachtnemer een nieuwe opdrachtbevestiging op.
38	Indien een uitzendkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de arbeidsvoorwaarden van opdrachtgever, is dat reden voor onmiddellijke opzegging van de uitzendopdracht.
39	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever vier weken van tevoren over een fasewisseling van een uitzendkracht.
40	Opdrachtnemer houdt dossiers van uitzendkrachten actueel en volledig.

Arbeidsvoorwaarden uitzendkracht perceel 1 en 2	
41	Opdrachtgever is een goed werkgever voor uitzendkracht.
42	De arbeidsvoorwaarden van uitzendkrachten zijn conform de ABU cao of NBBU cao.
43	Als uitgangspunt voor de beloning van de uitzendkracht wordt vanaf de eerste dag inschaling volgens de Cao Gemeenten gehanteerd. Inschaling vindt plaats door opdrachtgever.
44	Er is geen sprake van tariefwijziging tijdens de afgesproken opdracht, anders dan een CAO-verhoging (Cao Gemeenten), periodieke verhoging in de salarisschaal, wijziging van functie of wijziging van fase. Wijzigingen in beloning van Uitzendkrachten is slechts toegestaan door CAO-verhoging (Cao Gemeenten) of als deze in overleg met opdrachtgever overeen zijn gekomen.
45	Indien een CAO-verhoging optreedt voor de medewerkers in dienst van Opdrachtgever, dan worden deze CAO-verhogingen ook doorberekend voor de Uitzendkrachten. Opdrachtnemer dient te borgen dat de -verhogingen ook worden doorgevoerd in het bruto-uurloon van de Uitzendkrachten.
46	De door opdrachtnemer gehanteerde marge bij inschrijving voor de inhuur van Uitzendkrachten fase A, B/C, blijft gedurende de gehele looptijd van deze raamovereenkomst als maximum ongewijzigd.
47	Het werken op afwijkende arbeidstijden kan recht geven op een vergoeding conform de Cao Gemeenten.
48	Voor uitzendkrachten wordt de kortst mogelijk opzegtermijn aangehouden die binnen de relevante wettelijk bepalingen en cao-bepalingen mogelijk is.
49	De aanschaf van voorzieningen voor uitzendkracht, zoals kleding en parkeerkaarten, zijn voor rekening van opdrachtgever.
50	Opdrachtnemer conformeert zich aan de werktijden- en reiskostenregeling van opdrachtgever. Deze reiskostenvergoeding is geen onderdeel van de omrekenfactor.

Omrekenfactoren perceel 1 en 2	
51	Prijsstelling dient conform het ingediende prijzenblad te zijn. De omrekenfactor is all-in, inclusief dienstreizen en BTW.
52	Na de initiële looptijd van deze raamovereenkomst kan de omrekenfactor in overleg en gemotiveerd aangepast worden aan wettelijke wijzigingen, wijzigingen in sociale afdrachten en CAO-wijzigingen. Opdrachtgever dient akkoord te geven alvorens verhogingen doorgevoerd worden.

53	Onkosten worden vergoed op basis van de regeling bij opdrachtgever. De vergoeding wordt geheel doorgegeven aan de uitzendkracht zonder dat opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt. Dat betekent dat vergoedingen vrij van loonheffing en premies gedeclareerd dienen te worden. Voor zover andere vergoedingen loonheffingsplichtig of premieplichtig zijn, kunnen deze doorberekend worden aan opdrachtgever, echter zonder verdere winststopslag (marge).
54	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van uitzendkracht voortvloeiende uit de cao of wetgeving zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Arbeidsvoorwaarden en uurtarief uitzendkracht perceel 3

55	Opdrachtgever is een goed werkgever voor uitzendkracht.
56	De arbeidsvoorwaarden van uitzendkrachten zijn conform de ABU cao of NBBU cao.
57	Het uurtarief all-in is exclusief BTW.
58	Jaarlijkse indexering mogelijk op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI)
59	Kosten voor het opleiden en inwerken van een nieuwe medewerker in de pool, zijn voor kosten van de opdrachtnemer.
60	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van uitzendkracht voortvloeiende uit de cao of wetgeving zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Facturatie alle percelen

61	Urenregistraties en andere administratievormen dienen ondersteund te worden door een klantvriendelijk digitaal systeem, zowel voor uitzendkracht als opdrachtgever. Opdrachtgever accordeert de gewerkte uren van uitzendkracht in dit systeem.
62	Opdrachtnemer factureert per teammanager en voor perceel 3 per team KCC en Inwonerszaken en maakt op de factuur een splitsing naar uitzendkracht. Op de factuur is de samenhang en het verband zichtbaar met de urendeclaratie. De indeling van de facturen wordt na gunning vastgesteld door opdrachtgever en opdrachtnemer.
61	Facturering vindt eens per vier weken (achteraf) plaats. Voor de betaling van de facturen wordt de betalingstermijn van opdrachtgever gehanteerd.
62	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen worden zonder kosten in de factureringmethodiek verwerkt.

Evaluatie alle percelen

63	Elk half jaar vindt een evaluatie overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen in ieder geval de volgende punten aan de orde: tevredenheid interne opdrachtgevers (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); kunnen voldoen aan de vraag vanuit opdrachtgever; evaluatie en beoordeling van contractuele afspraken; managementrapportages en toelichting; klachtenregistratie en behandeling; kwaliteit van geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke); trends en beleidsmatige aandachtspunten Indien opdrachtgever of opdrachtnemer daartoe aanleiding ziet kan deze initiatief nemen om extra te evalueren.
----	---

Implementatie alle percelen

64	Opdrachtgever is gerechtigd om eventuele op de ingangsdatum van de overeenkomst lopende afspraken met uitzendkrachten te stoppen of te verlengen bij de desbetreffende leverancier.
65	Opdrachtnemer en opdrachtgever maken na gunning afspraken over implementatie, overdracht en introductie. Er worden in ieder geval afspraken gemaakt over: inspanning die

	van opdrachtgever wordt verwacht voor een succesvolle implementatie van de raamovereenkomst plan van aanpak met een tijdpad, rollen en verantwoordelijkheden
66	Opdrachtnemer stelt na gunning een digitaal handboek samen met daarin in ieder geval de volgende informatie: in hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst uitgewerkt inhuurproces naw-gegevens van de accountmanagers en overige contactpersonen van opdrachtnemer gegevens van de vestiging(en) loonsomfactoren aanvullende dienstverlening opdrachtnemer houdt het overzicht actueel.

Informatieveiligheid	
67	Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat uitzendkrachten beschikken over voldoende training en opleiding op het gebied van (informatie)veiligheid, privacybescherming en integriteit zodat uitzendkrachten zich voldoende bewust zijn van hun verantwoordelijkheden op die onderwerpen. Opdrachtnemer kan dit op verzoek van opdrachtgever aantonen.
68	Opdrachtgever beschikt over screeningsbeleid en geeft hiermee uitvoering aan screening die passend is bij de mate van vertrouwelijkheid van de informatie waarmee de uitzendkrachten in aanraking komen. Opdrachtnemer kan dit op verzoek van opdrachtgever aantonen.