

Bijlage 3 Programma van Eisen & profielschetsen

Behorende bij de aanbesteding van Inhuur Pool Horeca Uitzendkrachten

1	Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, aanname, begeleiding en ontslag van de Uitzendkrachten. Opdrachtnemer vervult de rol van werkgever voor de Uitzendkrachten en is in die rol aansprakelijk en verantwoordelijk voor alle wettelijke verplichtingen voor een werkgever waaronder o.a. het verzorgen van de loonadministratie en de tijdige en volledige afdracht van belastingen en sociale premies en de pensioenaanmelding bij STIPP. Arbeidsrechtelijke risico's liggen volledig bij de Opdrachtnemer.
2	Fase ABU/NBBU Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever bij aanstelling te informeren in welke fase van het fasensysteem van de ABU/NBBU een Uitzendkracht zich bevindt alsmede over de, eventuele, wijzigingen van fase.
3	Kwaliteit gewenste uitzendkracht De Opdrachtgever bepaalt de kwaliteit van de gewenste Uitzendkracht en legt deze vast in het gewenste profiel
4	Selectie / intake gesprek De Opdrachtgever beslist op basis van een selectie en/of intake gesprek of een, door de Opdrachtnemer voorgestelde, Uitzendkracht wordt geplaatst.
5	Facturering Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte, en door de Opdrachtgever geaccordeerde, uren van de Uitzendkracht in rekening tegen de overeengekomen tariefstelling. Het aantal gewerkte uren is vastgelegd op een, door de Opdrachtgever digitaal voor akkoord ondertekend, uren/werkbriefje. Alle overige verplichtingen en lasten van de uitzendkracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
6	Gedragscode, VOG, integriteit en geheimhouding Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht over de voorgeschreven acceptatie van de gedragscode van de Opdrachtgever en de hieraan verbonden maatregelen (b.v. VOG, ondertekening integriteitsverklaring, geheimhoudingsplicht). Voor elke in te zetten Uitzendkracht wordt een VOG aangevraagd. De te maken kosten voor deze VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet worden doorbelast aan Opdrachtgever en Uitzendkracht.
7	Beëindigen plaatsing bij plichtsverzuim en of wangedrag Opdrachtgever is gerechtigd de plaatsing van een Uitzendkracht per direct te beëindigen indien de Uitzendkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim en of wangedrag.
8	Aanzegtermijnen Inschrijver gaat akkoord met de navolgende aanzegtermijnen: - plaatsingsduur 1 - 11 weken: 1 dag; - plaatsingsduur 12 - 25 weken: 5 dagen; - plaatsingsduur 26 - 51 weken: 10 dagen; - plaatsingsduur 52 - 78 weken: 14 dagen. In specifieke gevallen kan een afwijkende opzegtermijn worden vastgelegd.
9	Ziekmelden Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Uitzendkrachten zich ziekmelden bij de Opdrachtgever op de 1 ^e ziekte dag voor 09.00 uur. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding. Opdrachtnemer neemt direct contact op met de Opdrachtgever en maakt afspraken over de, eventuele, noodzaak tot vervanging.

10	Telefonisch bereikbaarheid Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 8.30 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
11	Accountmanager Opdrachtnemer wijst een "accountmanager" aan welke primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en welke als enige aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever.
12	Informeren vakantiekrachten Opdrachtnemer informeert Vakantiekrachten welke als Uitzendkracht worden geplaatst over de wettelijk toegestane werktijden en/of werkdagen.
13	Opleidingsbudgetten Opdrachtnemer stelt voldoende functiegerichte opleidingsbudgetten beschikbaar voor kandidaten welke moeten worden geschoold.
14	Separate transitievergoedingen De Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op separate transitievergoedingen. Ingeval de Inschrijver hier een vergoeding voor wil, moet deze worden opgenomen in de tariefstelling.
15	Kostprijsfactor en de marge per gefactureerd uur Inschrijver wordt gevraagd in het prijzenblad de diverse onderdelen van de kostprijsfactor op te geven en de marge per gefactureerd uur. De kostprijsfactor kan aangepast worden indien daar aanleiding voor is zoals de wijziging van premie grondslagen en wetswijzigingen. De kostprijs dient gebaseerd te zijn op de daadwerkelijke kosten en Opdrachtgever zal Opdrachtnemer jaarlijks bewijsvoering laten overleggen ter onderbouwing van de kostprijsfactoren. Indien de daadwerkelijke kosten resulteren in een afwijkende lagere kostprijsfactor zal dit leiden tot een correctie op alle gefactureerde uren over de periode waarover de betreffende kostprijs factor in rekening is gebracht. Opdrachtnemer dient de benodigde informatie en bewijsvoering binnen 15 werkdagen na eerste verzoek van Opdrachtgever te verstrekken. Indien bewijsvoering niet tijdig wordt overlegt, is Opdrachtgever gerechtigd zonder deze bewijsvoering een factor vast te stellen, deze factor is bindend. De marge zal gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst gelijk blijven.
16	Factuur eisen De Opdrachtnemer factureert uitsluitend digitaal De factuur wordt 4 wekelijks per Opdrachtgever opgemaakt en dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Het kenmerk van de opdracht per dienst/opdrachtgever • Contactgegevens van uw bedrijf • Eén van de volgende kenmerken: a. Grootboek (FCL) /Kostensoort (ECL), b. afdeling of c. verplichtingenummer • Naam afdelingshoofd/coördinator • De betreffende periode • Naam van de uitzendkracht • Aantal gewerkte uren • Uurtarief • Subtotaal excl. BTW • BTW -identificatienummer, BTW -percentage en BTW -bedrag • Totaalbedrag inclusief BTW • Bedrag voor betaling op G-rekening • Factuurnummer • Datum factuur

	• IBAN • Aanbestedings-/contractnummer De facturen worden gericht aan de financiële administratie van de Opdrachtgever tenzij Opdrachtgever anders aangeeft. De facturen worden gebaseerd op de zogenaamde reversed bill die verstrekt wordt door de Opdrachtgever via het inhuursysteem van Opdrachtgever. Als basis voor deze reversed bill gelden de in het systeem van Opdrachtgever vastgelegde tarieven en goedgekeurde gewerkte uren in de betreffende periode. Bij afwijkingen is de informatie uit het systeem van Opdrachtgever leidend.
17.	Applicatie De Opdrachtgever gebruikt een applicatie voor het uitzetten van aanvragen en voeren van de administratie voor alle externe inhuur die wordt voorgeschreven door Opdrachtgever. De aanvragen zullen middels dit systeem digitaal worden verstrekt en Opdrachtgever wil ook kandidaten voorgesteld krijgen middels deze applicatie. Ook zal het contract (nadere overeenkomsten) en dossier vorming, urenregistratie en input voor facturatie via deze locatie. worden ondersteund. Inschrijver zal middels deze applicatie werken en zich conformeren aan de daarin vastgelegde gegevens. Opdrachtgever zal geen taken uitvoeren in applicaties van Opdrachtnemer.
18	CAO Horeca De Opdrachtnemer borgt dat de WAADI wordt gevolgd op alle relevante onderdelen en in het bijzonder op het vlak van gelijke beloning wordt de CAO Horeca toegepast. Horecamedewerker wordt ingedeeld in schaal 1. 1^e horecamedewerker wordt ingedeeld in schaal 5.
19	Procedure voorstellen kandidaten Opdrachtgever geeft op basis van de programmering de uitvraag van diensten aan met X aantal uren per medewerker die in 1 instantie benodigd is op basis van de op dat moment verwachte bezoekersaantallen. Opdrachtnemer dient minimaal het benodigd aantal medewerkers te kunnen leveren. Medewerkers dienen uit een pool te komen. Bij uitval van inhuurkrachten (w.o. ziekte of het niet komen opdagen) dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor directe vervanging om invulling te kunnen blijven geven aan de capaciteitsbehoefte van de Opdrachtgever. Kandidaten worden uiterlijk op de tweede werkdag na ontvangst van een aanvraag voorgesteld bij Opdrachtgever. Opdrachtgever wenst een eindstem te hebben in welke kandidaten worden ingezet maar ook wanneer deze worden ingezet. Dit i.v.m. afstemming op de programmering van die avond/week. Op basis daarvan wil zij graag een aantal kandidaten aangeboden krijgen ter beoordeling van opname in de pool.
20	Training on the job en uitvoering De inhuurkracht ontvangt training-on-the-job van de Aanbestedende dienst voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Na de eerste inwerkperiode (afhankelijk van ervaring en werkproces kan dit 1 week tot 1 maand zijn) wordt de inhuurkracht geacht om de werkzaamheden zelfstandig uit te kunnen voeren. Indien de inhuurkracht na de eerste werkweek niet aan de functie-eisen van Aanbestedende dienst voldoet of aantoonbaar in strijd met de instructies handelt, dan dient Opdrachtnemer de inhuurkracht per direct te vervangen. De inhuurkracht verricht de omschreven werkzaamheden onder leiding en toezicht van de opdrachtgever met inachtneming van de bij de Aanbestedende dienst geldende afspraken en regels.

21	Voorstellen kandidaten (minimaal en maximaal) Op een aanvraag worden minimaal 2 geschikte/passende kandidaten aangeboden Op een aanvraag (1 FTE) worden maximaal 4 kandidaten voorgesteld
22	Vervullingsgraad Er is een vervullingsgraad op de aanvragen van 95%. Opdrachtnemer moet gemotiveerd kunnen aangeven als ze niet kan leveren.
23	Kledingvoorschriften Medewerkers worden voorzien van polo's van het Cultuurbedrijf en dienen zelf een zwarte pantalon en volledige zwarte schoenen te zorgen.
24	Eisen horecamedewerker: - Minimaal 16 jaar - Horeca ervaring is een sterke pre - Bezitten van een gastvrije instelling en er plezier in hebben om gasten een plezierige dag/avond te bezorgen. - In staat zijn om piekmomenten (pauze tijdens een voorstelling) rustig en bekwaam te blijven (stressbestendig).De drukke dagen binnen het Cultuurbedrijf zijn donderdag t/m zaterdagavond in de maanden september t/m mei. Afhankelijke van programmering kunnen de werktijden variëren van ongeveer 13.00 uur tot 00.00 uur. Vervanging van de inhuurkracht op verzoek van Opdrachtgever mogelijk indien de inhuurkracht niet aan de competenties uit het functieprofiel (Bijlage A) voldoet. Aan deze vervanging zijn geen additionele kosten verbonden.
25	Rapportage Opdrachtnemer levert kosteloos aan contactpersoon van Opdrachtgever, per kwartaal en per jaar een rapportage waarin de volgende gegevens zijn opgenomen: 1. Het aantal Uitzendkrachten en Gedetacheerden (headcount + FTE); 2. Volledige naam van de inhuurkracht; 3. Functienaam van de inhuurkracht; 4. Afdelingsnaam en kostenplaats waar de inhuurkracht is ingedeeld; 5. Aanvangsdatum van de inhuurperiode; 6. Het uurtarief per inhuurkracht; 7. Reiskosten; 8. Aantal gewerkte uren per inhuurkracht; 9. Aantal verzuimde uren per Afdeling en kostenplaats; 10. Inzet per functie(groep); 11. Signalering fasewisseling per medewerker 2 maanden voor datum fasewisseling; 12. Uitstroom en reden van de uitstroom; 13. Aantal ontvangen aanvragen door Opdrachtnemer; 14. Aantal vervulde aanvragen door Opdrachtnemer; 15. Overzicht van functies waarvoor Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn geschikte Kandidaten heeft aangeleverd; 16. Totale omzet over de rapportageperiode;
26	Rapportage 2 Opdrachtnemer kan de rapportage van Eis 25 (eis direct hierboven) in een eigen online rapportagesysteem aanbieden. Is dat niet mogelijk, dan levert Opdrachtnemer de rapportage in een Microsoft Excel bestand aan.
27.	Beëindiging Opdrachtnemer rapporteert Opdrachtgever minimaal 2 maanden voor beëindiging van de uitzendovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de inhuurkracht.

28.	Fase verandering Opdrachtnemer rapporteert Opdrachtgever minimaal 2 maanden als een uitzendmedewerker van fase veranderd.
29.	Contactpersoon Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon of vaste contactpersonen aan voor overleg en communicatie met Aanbestedende dienst. De contactpersonen zijn bekend met de CAO, hebben aantoonbare, meerjarige ervaring met het werven en selecteren en begeleiden van inhuurkrachten in een vergelijkbare opdracht en met het werken met planningen en facturatie. De contactpersonen zijn bovendien zelfstartend en proactief.
30.	Bereikbaarheid Om tijdig in de behoefte aan inzet van extra inhuurkrachten te kunnen voldoen zijn de vaste contactpersonen van Opdrachtnemer op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 uur en 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor de planning en teamleiders bij Opdrachtgever. Op vrijdag tussen 17.00-20.00 en op zaterdagen en zondagen tussen 16.00 en 20.00 dient de opdrachtnemer ook telefonisch bereikbaar te zijn.
31.	Overlegmomenten Contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer staan continu operationeel met elkaar in overleg. Maandelijks is er een overleg inzake de lopen zaten. Hierbij is vanuit de opdrachtnemer de intercedent aanwezig en vanuit de Opdrachtgever de planning en de coördinatoren operationeel. Halfjaarlijks vindt er een overleg plaats over o.a. de planning verder vooruit, de gestelde kwaliteitseisen, de samenwerking, eventuele bijzonderheden ten aanzien van de geplaatste inhuurkracht. Tijdens het overleg worden ook de onderwerpen uit de rapportage (Eis 25) besproken. Hierbij wordt ook vooruitgekeken naar de kwantitatieve behoefte / planning voor de volgende periode van één (1) halfjaar. Hierbij zijn vanuit de opdrachtnemer de intercedent en de (vestigings)manager aanwezig.
32	Evaluatie Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren twee (2) keer per jaar een evaluatie uit op basis van de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde jaarrapportage (Eis 25) en bespreken deze met de Opdrachtgever. Naar aanleiding hiervan van de evaluaties van prestaties van inhuurkrachten kunnen aanpassingen worden afgesproken Dit wordt besproken in het halfjaarlijks overleg (waarover in eis 31 wordt gesproken).
33.	Agenda overleg Opdrachtnemer stelt 1 week voor de overleggen van Eisen 31 en 32 (halfjaarlijkse overleg) de agenda van het overleg op en stuurt dit naar de deelnemers aan het overleg.
34.	Verslaglegging overleg Opdrachtnemer maakt een verslag met lijst van actiepunten van de maandelijks en halfjaarlijkse overleggen (eisen 31 en 32) en verzendt dit verslag uiterlijk één werkweek na het overleg aan de contactpersonen.
33.	Kritische momenten Opdrachtnemer handelt proactief en attendeert opdrachtgever tijdig op kritische momenten zoals bij: 1. Beschikbaarheid van inhuurkrachten; 2. Afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit van de inhuurkrachten; 3. Aflopen verschillende fasen inhuurkracht 4. Overlopen naar de volgende fase inhuurkracht 5. Signalering 2 maanden van tevoren afloop contract inhuurkracht 6. Afwijkingen op de realisatie van geplande uren; 7. Nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en CAO. 8. Recht op transitievergoeding

	Opdrachtnemer wordt geacht de CAO Horeca goed te kennen.
33.	Kritische momenten Opdrachtnemer handelt proactief en attendeert opdrachtgever tijdig op kritische momenten zoals bij: 1. Beschikbaarheid van inhuurkrachten; 2. Afwijkingen in kwaliteit en kwantiteit van de inhuurkrachten; 3. Aflopen verschillende fasen inhuurkracht 4. Overlopen naar de volgende fase inhuurkracht 5. Signalering 2 maanden van tevoren afloop contract inhuurkracht 6. Afwijkingen op de realisatie van geplande uren; 7. Nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en CAO. 8. Recht op transitievergoeding Opdrachtnemer wordt geacht de CAO Horeca goed te kennen.
34	Prijsstelling Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver. Indien de Opdrachtgever in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Inschrijver. De prijs voor de Inhuurkrachten wordt bepaald door het toepassen van het Prijzenblad conform Bijlage 9. De omrekeningsfactor staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de daarop eventueel overeengekomen verlenging. Indien de wet- en regelgeving veranderd kan de omrekeningsfactor worden aangepast. Inschrijver wordt in dat kader verzocht om met haar inschrijving tevens een open begroting in te dienen waarin zij nader specificeert welke elementen van de omrekenfactor mogelijk onderhevig zijn aan verandering door wet- en regeling. Het uitkeren van eventuele transitievergoeding is voor de rekening van de opdrachtnemer.
35	Plichtsverzuim 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 vervanging van de inhuurkracht. Onder plichtsverzuim wordt o.a. verstaan: Het niet naleven van voorschriften, regels, eisen of procedures, geen gehoor geven aan dienstopdrachten of het verrichten van expliciet verboden gedragingen. Voor onmiddellijke vervanging dient sprake te zijn van een dringende reden als bedoeld in artikel 7:678 BW.
36	Ziektemelding De inhuurkracht meldt zich bij ziekte voor aanvang van de dienst ziek bij de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk, dat zij in haar begeleiding van de inhuurkracht toeziet op het tijdig ziek melden door die inhuurkracht. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding. De Opdrachtnemer neemt direct na de ziekmelding contact op met Opdrachtgever of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is.

Bijlage A Functieprofiel medewerker horeca

Algemene functie-eisen

De algemene functie-eisen die van toepassing zijn.
Een horecamedewerker krijgt als volgt betaald Conform CAO Horeca:
Schaal 1 voor de horecamedewerker
Schaal 5 voor de 1^e medewerker horecamedewerker

Profielschetsen

Profiel horeca medewerker Schouwburg & Filmtheater Agnietenhof

De medewerker is op de afdeling horeca is multifunctioneel inzetbaar voor het verrichten van de onderstaande taken.

- Verwelkomen van de bezoekers bij de hoofdingang en het scannen van de tickets
- Ontvangen en aannemen van de jassen van de bezoekers in de garderobe
- Verstrekken van koffie/thee en overige dranken vanuit de verschillende bars:
- Bedienen van koffie en thee apparaten
- Serveren van koffie, thee, water en eventueel frisdrank
- Afruimen van tafels en ophalen van servies, koffiekannen, etc.
- Uitgeven van koeken, snoepgoed en snacks vanuit de bars:
- Inrichten van de bars met onder meer koeken en dranken en
- Netjes houden en zo nodig bijvullen van de bars
- Afrekenen met gasten aan de kassa
- Bedieningswerkzaamheden
- Verzorgen van mise-en-place
- Serveren van dranken en hapjes vanaf plateaus
- Schoonmaak- en opruimwerkzaamheden
- Afruimen en reinigen van tafels, bars, stoelen, etc.
- Afwassen van gebruikte materialen (waaronder glazen, borden, bestek en kopjes), met behulp van vaatwasmachines
- Sorteren en wegzetten van schone vaat
- Afvoeren van afval naar de inpandige containerruimte en de emballage naar de daarvoor bestemde plaats
- Placeren van gasten in de zaal en het sluiten van de zaaldeuren
- 1^e lijns aansturing in de bar en foyers

De onderste taak is enkel voor de 1^e horecamedewerker.

NB. De medewerkers werken nooit alleen, er is altijd een floormanagement aanwezig die hen instrueert.

Profielschets horecamedewerker Zinder:

- Zelfstandige medewerkers die het Zinder Café met affiniteit met het maken van broodjes en snacks
- Verkopen en serveren van verschillende koffie's, thee en frisdranken
- Verkopen en serveren van verschillende koeken, taartjes en snacks
- Afrekenen met gasten aan de kassa
- Verzorgen van mise-en-place
- Schoonmaak en opruimwerkzaamheden
- Afwassen van het gebruikte servies in een vaatwasser
- Administratief de kassa afsluiten
- Open en sluiten van het Zinder Café
- In het bezit van SVH of bereid om dit te halen

- Indien nodig het doen van bestellingen en het opruimen van bestellingen
- Cateringverzorging voor besproken meetings en verhuringen in Zinder