

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Onderstaande eisen gelden als knock-out criterium. U dient met alle gestelde eisen akkoord te gaan om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen. Mocht u vragen, opmerkingen of verzoek tot wijziging op deze eisen hebben, dan kunt u deze kenbaar maken aan Opdrachtgever conform de in de leidraad opgenomen planning. Opdrachtgever zal hier met de Nota van Inlichtingen op terug komen.

Kunt u niet volledig akkoord gaan met de gestelde eisen? Dan komt u niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Algemene eisen

1. Inschrijver gaat akkoord met de inhoud en de voorwaarden van de Offerteaanvraag, inclusief de wijze van de aanbesteding, beoordelingsmethoden en het indienen van de inschrijving met daarbij eventuele wijzigingen, toelichtingen of aanvullingen door de Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen.
2. De Algemene inkoopvoorwaarden (Bijlage 5) van gemeente Eemsdelta zijn van toepassing op deze aanbesteding. Inschrijver gaat volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de inkoopvoorwaarden en de overeenkomsten die zijn toegevoegd bij de Offerteaanvraag. Voor deze aanbesteding zijn uitsluitend de gehanteerde inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing. Inschrijver mag niet verwijzen naar andere eigen voorwaarden. Voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
3. Inschrijver gaat ermee akkoord dat er pas een overeenkomst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van Burgemeesters en wethouders, van de gemeente Eemsdelta verkregen zijn.
4. Het aanpassen, zelf samenstellen of het afwijken van de vraagstelling van de Opdrachtgever opgestelde bijlagen en standaardformulieren leidt tot uitsluiting van de Inschrijver.
5. Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht.
6. Inschrijver verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
7. Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij geen vergoeding ontvangt voor zijn Inschrijving. Inschrijver ontvangt ook geen vergoeding indien Opdrachtgever besluit om de aanbestedingsprocedure volledige, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
8. De aanbieding van de Inschrijver is opgesteld in de Nederlandse taal. Inschrijver dient alle documenten in de Nederlandse taal aan te leveren, tenzij de documenten oorspronkelijk in een andere taal opgesteld zijn. In dat geval kan Opdrachtgever om een officiële vertaling van de documenten verzoeken. Eventuele kosten voor de vertaling zijn voor de Inschrijver.
9. Inschrijver en de door hem te leveren prestaties zullen gedurende de duur van deze Raamovereenkomst voldoen aan alle overige overeengekomen eisen geheel overeenkomstig de voorwaarden van de Raamovereenkomst. Inschrijver is niet gerechtigd om in offertes, facturen etc. aanvullende dan wel afwijkende voorwaarden te stellen.
10. Inschrijver stelt Opdrachtgever z.s.m. op de hoogte van wijzigingen in wet- en regelgeving die betrekking hebben op de rechten en plichten van medewerkers voor de gesloten Raamovereenkomst.
11. Inschrijver stelt de Flexkracht op de hoogte als er wijzigingen in wet- en regelgeving zijn die van belang zijn voor de betreffende Flexkracht.
12. Het gebouw van de Opdrachtgever is gedurende een aantal dagen per jaar gesloten wegens verplichte ADV dagen, Koningsdag 27 april, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag en Bevrijdingsdag en 2e Pinksterdag. Beide Kerstdagen, als ze buiten het weekend vallen, en Nieuwjaarsdag. Daarnaast

wordt in afstemming met de OR per jaar vastgesteld welke dagen worden ingepland als verplichte vrije dagen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract zullen deze data door Opdrachtgever tijdig worden gecommuniceerd. Het verschilt per functie of op deze dagen wel of niet gewerkt moet worden.

13. Werktijden worden bij aanvraag bepaald door de Opdrachtgever.
14. Inschrijver is verantwoordelijk voor haar medewerkers. Inschrijver garandeert dat het in te zetten personeel bij deze opdracht voldoende opgeleid is en vakbekwaam is.
15. Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nooit de aanleiding zijn tot verrekening.
16. Inschrijver is zich ervan bewust dat de huidige contracten die buiten deze Raamovereenkomst lopen niet tot deze Opdracht behoren.
17. Inschrijving wordt gedaan op basis van de waarheid. Alle overlegde informatie dient naar waarheid opgesteld te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding indien blijkt dat er onjuiste informatie aangeleverd is en/of wanneer inschrijver niet kan nakomen wat hij aangeboden heeft.

Financiële eisen

18. Inschrijver dient in staat te zijn om aanvragen van Opdrachtgever digitaal te verwerken.
19. Inschrijver garandeert dat alle opgegeven omrekenfactoren all-inclusive (exclusief btw) zijn, zoals (maar niet gelimiteerd tot) salariskosten, thuiswerkvergoeding, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reiskosten en verblijfskosten, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervangingskosten, kosten van keuringen, certificaten (o.a. VCA en rijbewijs B/E), vergunningen, ontheffingen, studiekosten, eenmalige uitkeringen vanuit de CAO, exclusief eindejaarsuitkering.
20. Opdrachtgever hanteert de volgende reiskostenregeling. Per 1 januari 2025 ontvang je € 0,23 per woon-werkkilometer, met een maximum van 30 kilometer enkele reis (en daarmee 60 kilometer retour) per dag. Voor het berekenen van de afstand wordt uitgegaan van de kortste route via <https://wego.here.com>.
21. Inschrijver mag geen negatieve, irreële of onrealistische prijzen aanbieden, ook niet voor onderdelen van de prijs. Inschrijver dient realistische prijzen te hanteren die in verhouding staan tot de door inschrijver gemaakte kosten voor het uitvoeren van de opdracht. Indien inschrijver negatieve, irreële of onrealistische prijzen aanbiedt, wordt hij uitgesloten van de aanbesteding.
22. Inschrijver biedt reële omrekenfactoren aan. D.w.z. geen negatieve percentages of factoren.
23. Inschrijver dient een aanbieding te doen op basis van een omrekenfactor. Deze omrekenfactor mag afgerond worden op 2 decimalen achter de komma en moet liggen tussen 1.7 en 2.3.
24. Betalingen tussen Inschrijver en Opdrachtgever geschieden in euro's (€).
25. Inschrijver hanteert geen kredietbeperking in haar facturen. Opdrachtgever zal geen gebruik maken van een eventuele betalingskorting van 30 dagen.
26. Facturen dienen voorzien te zijn van de volgende kenmerken:
 - Factuurnummer
 - Factuurdatum
 - Ingezet personeel en ingezet project
 - Team waarin de flexkracht werkzaam is
 - Ingezette uren
 - Uurtarief
 - Opdrachtdatum
 - Opdrachtverstrekker
 - Opdrachtomschrijving
 - Subtotalen excl. BTW
 - Totaalbedrag incl. BTW
 - Verplichtingenummer (wordt verstrekt voor Flexkracht in dienst treedt door Opdrachtgever)

27. Inschrijver levert de facturen of maandelijks of 4-wekelijks aan in pdf-formaat per mail en stuurt deze naar facturen@eemsdelta.nl
28. Facturatie kan alleen indien door de leidinggevende de uren zijn geaccordeerd.
29. Inschrijver is verantwoordelijk voor de volgende kosten: loonheffingen, sociale verzekeringspremies, pensioenpremie, etc. In het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid dient Inschrijver aan al zijn verplichtingen te voldoen. Inschrijver dient zelf de opgelegde boetes vanuit de overheid te betalen indien hij niet voldaan heeft aan de verplichtingen van de wet Ketenaansprakelijkheid.
30. De tarieven (omrekenfactoren), zie Bijlage 2 - Prijzenblad, dienen afgerond te worden op maximaal 2 cijfers achter de komma.
31. Op elk gevraagd onderdeel moet een tarief worden aangeboden. Inschrijver dient zich te realiseren dat voor de aangeboden tarieven de onderhavige Opdracht uitgevoerd moet worden.
32. Alleen de in het Prijzenblad opgegeven omrekenfactoren mogen jaarlijks geïndexeerd worden, zie hiervoor de (concept)overeenkomst.
33. Inschrijver draagt het ziekterisico. Er wordt geen factuur gestuurd indien een Flexkracht ziek is of met vakantie.

Eisen aan Inschrijver

34. De Inschrijver dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving.
35. Inschrijver is aangesloten bij ABU/NBBU of vergelijkbaar en blijft aangesloten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
36. Inschrijver staat correct geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK), volgens de wet WAADI.
37. Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure. Deze procedure dient na eventuele gunning te worden overhandigd aan de Opdrachtgever
38. Indien Inschrijver zich inschrijft als (hoofd)opdrachtnemer en in zijn aanbieding aangeeft gebruikt te maken van onderaannemers, is (hoofd)opdrachtnemer verplicht om na gunning daadwerkelijk gebruik te maken van de genoemde onderaannemers conform het gestelde in zijn aanbieding.
39. Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die ter kennis gesteld wordt gedurende het uitvoeren van de Opdracht.

Rapportages

40. Na afloop van elk halfjaar in het contract verzorgt Inschrijver kosteloos een digitaal managementrapport aan Opdrachtgever. De rapportage moet binnen 30 dagen na afloop van de halfjaarlijkse periode worden aangeleverd. Dit rapport dient minimaal te bestaan uit:
Flexkrachten:
 - aantal Flexkrachten per maand;
 - aantal Flexkrachten per functie;
 - aantal gewerkte uren per Flexkracht per maand;
 - totaal omzet incl. belastingen en toeslagen;
 - in het kader van de ketenbepaling, per Flexkracht opgave hoe ver de Flexkracht op dat moment in de ketenregeling zit.Klachten:
 - registratie individuele klachten naar type en op naam persoon;
 - resultaat;
 - doorlooptijd vanaf datum melding.
41. Managementinformatie wordt door Inschrijver in eerste instantie verstrekt op niveau van Opdrachtgever als geheel. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Inschrijver de informatie inzichtelijk per team. Op verzoek worden ook overeenkomsten en verschillen tussen teams inzichtelijk gemaakt. De hier beschreven managementinformatie wordt zonder kosten aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

42. Halfjaarlijks (op ingangsdatum van de Raamovereenkomst) vindt een evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtgever en Inschrijver. Tijdens dit evaluatiegesprek wordt de algehele prestatie van de Inschrijver beoordeeld. Inschrijver wordt op verschillende onderdelen beoordeeld waaronder: de geleverde kwaliteit, tijdigheid, communicatie, informatieverstrekking, de samenwerking met Opdrachtgever, interactie, etc.
43. Indien voor Opdrachtgever wenselijk kan er een tussentijdse evaluatie met Inschrijver plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever. Tijdens deze evaluatie worden punten besproken die voor Opdrachtgever op dat moment spelen m.b.t. de dienstverlening.

Implementatie

44. Na gunning gaan Opdrachtgever en Inschrijver in overleg om afspraken te maken m.b.t. de implementatie, overdracht en introductie.
45. Bij het verlopen van de duur van de Raamovereenkomst werkt Inschrijver kosteloos mee aan overdracht van de werkzaamheden aan de nieuw gecontracteerde partij voor de dienstverlening.

Communicatie

46. Alle communicatie en documentatie geschiedt van Inschrijver richting Opdrachtgever dient in Nederlandse taal te geschieden.
47. Inschrijver dient voor Opdrachtgever een Single-Point-of-Contact (SPOC) aan te wijzen voor de volledige duur van de Raamovereenkomst. Deze SPOC dient te functioneren als zowel accountmanager als gesprekspartner van de Opdrachtgever. Het SPOC mag uit maximaal twee (2) personen bestaan. Deze personen zijn allen op de hoogte van de contractuele afspraken en zijn te bereiken op hetzelfde e-mailadres. De Opdrachtgever plaatst alle aanvragen bij het SPOC. De Opdrachtgever stelt teammanagers ter beschikking als aanspreekpunt.
48. Klachten en storingen worden bij het SPOC neergelegd. Deze klachten of storingen dienen binnen tien (10) werkdagen te zijn verholpen. Hiervoor dient een proces bij Inschrijver aanwezig te zijn.
49. Het SPOC of vervanger moet bereikbaar zijn op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, zowel telefonisch als per e-mail.
50. Van besprekingen met het SPOC stuurt Inschrijver binnen een week een schriftelijk verslag aan Opdrachtgever.
51. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij een aantoonbare “mismatch” tussen haar vaste contactpersoon en de SPOC van Inschrijver, een andere vaste contactpersoon toegewezen te krijgen. Een verzoek daartoe dient met redenen omkleed te zijn.
52. Inschrijver biedt een Digitale Portal waarin zowel Flexkrachten als Opdrachtgever minimaal de volgende zaken kunnen regelen/inzien:
 - Aanleveren gewerkte uren
 - Fattering gewerkte uren
 - Flexkrachten die in dienst zijn van Opdrachtgever

Eisen aan dienstverlening

53. Inschrijver informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk (en visa versa) wanneer de vaste contactpersoon vervangen of opgevolgd wordt. Dit dient minimaal drie (3) weken van tevoren gebeuren.
54. Tijdens de looptijd van deze opdracht mag er geen sprake zijn van belangenverstrengeling.
55. Medewerkers van Inschrijver gaan vertrouwelijk om met alle informatie die aan hen ter kennis komt gedurende het uitvoeren van de Opdracht.
56. Inschrijver is verantwoordelijk voor de werving, selectie, uitzending, de (verzuim-) begeleiding, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdrachtbevestiging en alle overige werkzaamheden die bij het uitzenden van toepassing zijn. De kosten hiervan zijn opgenomen in de door u aangeven loonkosten (conform CAO) + omrekenfactor.

57. De werving en selectie van Flexkrachten door Inschrijver geschiedt naar aanleiding van de functieprofielen, aangeleverd door de Opdrachtgever.
58. Inschrijver is verantwoordelijk voor het voeren van een personeels- en salarisadministratie, het gehele proces rondom ziekte van een Flexkracht, de afdracht van sociale- en financiële lasten, pensioenopbouw, vakantiegeld- en eindejaarsreservering, betaling aan Flexkracht, registratie en andere wettelijke regelingen. Zij kan deze verantwoordelijkheid niet neerleggen bij Opdrachtgever.
59. Verloning vindt plaats op basis van daadwerkelijk gewerkte uren, alleen deze daadwerkelijk gewerkte uren zullen worden gefactureerd. Daarnaast mogen de wettelijke bepalingen en de bepalingen zoals beschreven in de ABU/NBBU gedeclareerd worden.
60. Inschrijver gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever eventueel een kennismakingsgesprek inplant in de beoordelingsprocedure. Hieruit voortvloeiende kosten zoals uren of reiskosten kunnen hiervoor niet in rekening worden gebracht.
61. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van het personeel wat door Opdrachtgever wordt ingehuurd. De kosten van de VOG mogen separaat gedeclareerd worden bij de Opdrachtgever. Daarnaast is Inschrijver er verantwoordelijk voor dat Flexkrachten de verklaring integriteit van Opdrachtgever lezen, tekenen en hiernaar gedragen. Flexkracht dient voor aanvang van de werkzaamheden een positieve VOG te bezitten.
62. Een Opdracht voor inhuur van de betreffende Flexkracht komt uitsluitend tot stand door ondertekening van een gemandateerde medewerker van de Opdrachtgever.
63. De Opdrachtgever is gerechtigd bij hen werkende Flexkrachten in dienst te nemen. Indien de Flexkracht langer dan zes (6) maanden en minimaal 936 uur (bij een fulltime dienstverband, parttime naar rato) bij de Opdrachtgever heeft gewerkt, berekent de Inschrijver geen kosten voor de overname.
64. Wanneer ervoor wordt gekozen om eerder tot overname te gaan geldt de formule (936 - Daadwerkelijk gedeclareerde uren) * het bruto uurloon van de kandidaat en daarvan 20% als fee betaald. Hierbij geldt dus niet het bruto uurtarief wat de Gemeente Eemsdelta uitbetaald aan de detacheerder.
65. Solliciteert de Flexkracht op een andere functie dan de functie die hij als Flexkracht vervult, dan kan de Inschrijver geen kosten in rekening brengen. Het solliciteren op een andere functie door Flexkracht is een keuze van de Flexkracht zelf.
66. Een Flexkracht dient bij ziekte voor 08.00 uur of indien de werkzaamheden eerder beginnen minimaal één (1) uur voor aanvang van de werkzaamheden bij zijn/haar leidinggevende en bij Inschrijver zich telefonisch ziek te melden. Inschrijver zal na overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever, indien gewenst, trachten binnen 48 uur voor vervanging van het Flexkracht zorg te dragen. Inschrijver verzorgt de ziekmelding aan het UWV.
67. De op te nemen vakantie- en verlofdagen van de in te zetten Flexkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende en de Flexkracht worden vastgesteld, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden/vastgesteld rooster en daarbij behorende afspraken. Belemmeringen in werkzaamheden waarvoor de Flexkracht wordt ingezet dient te worden voorkomen. De Inschrijver zal de opbouw van vakantiedagen per Flexkracht bijhouden en beschikbaar stellen aan Opdrachtgever.
68. Een fulltime werkweek bedraagt 36 uren.
69. Indien de Opdrachtgever Flexkrachten wenst in te huren, wordt als volgt gehandeld:
70. De Opdrachtgever stelt een functieprofiel van de in te huren Flexkracht op. Dit is inclusief inschaling volgens een geldende CAO/regeling.
71. Het functieprofiel wordt uitgezet bij de Inschrijver. Dit is inclusief een begeleidende tekst met benodigde vaardigheden, competenties en informatie over de opdracht die moet worden uitgevoerd door de Flexkracht.
72. De Inschrijver is in staat om Flexkrachten tot en met schaal 8 functies ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever.

73. Primaire arbeidsvoorwaarden worden bepaald aan de hand van het salarishuis van de Opdrachtgever.
74. Secundaire arbeidsvoorwaarden worden bepaald aan de hand van de CAO van de Inschrijver.
75. Flexkracht kan, naast de standplaats, op verschillende locaties van de Opdrachtgever worden ingezet.
76. Opdrachtgever zorgt voor Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) voor de Flexkracht.
77. Tussentijdse beëindiging van de terbeschikkingstelling van een Flexkracht is steeds met onmiddellijke ingang mogelijk met inachtneming van de opzegtermijnen die genoemd staan in de CAO ABU/NBBU.
78. <Vervalt>
79. Indien de Opdrachtgever na de eerste, maar uiterlijk tijdens de vijfde werkdag aangeeft dat een Flexkracht niet voldoet aan het gestelde functieprofiel, wordt de inhuuropdracht onmiddellijk als beëindigd beschouwd. Over de gewerkte uren wordt alleen de loonsom in rekening gebracht. De marge van de Inschrijver wordt niet in rekening gebracht. Inschrijver is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van deze kandidaat.
80. Indien Inschrijver aan een aanvraag denkt te kunnen voldoen, dient de aanbieding per Flexkracht minimaal te bevatten een Curriculum Vitae (CV), een persoonsprofiel van de geschikte Flexkracht, een prijsopgave (tarief A, B, C/1, 2, 3) en relevante bijzonderheden, zoals de mate van beschikbaarheid. Inschrijver zorgt voor het natrekken van referenties (waar noodzakelijk geacht) en het vergelijken van de arbeidservaring met de behoefte en verlangens van Opdrachtgever.
81. Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij 48 klokuren (weekend en feestdagen uitgesloten) de tijd heeft om twee (2) of meer geschikte CV's voor te leggen na ontvangst van de aanvraag. De CV's worden op de volgende criteria beoordeeld: opleiding, competenties en ervaring.
82. Inschrijver gaat er mee akkoord dat Opdrachtgever zelf bureaus benaderd voor de inhuur van Flexkrachten, indien Inschrijver geen geschikte kandidaat heeft.
83. Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij bij spoedaanvragen 24 klokuren (weekend en feestdagen uitgesloten) de tijd heeft om één (1) of meer geschikte CV's voor te leggen na ontvangst van de aanvraag. De CV's worden op de volgende criteria beoordeeld: opleiding, competenties en ervaring. Opdrachtgever streeft ernaar om spoedaanvragen zoveel mogelijk te beperken.
84. Bij een normale aanvraag dient de kandidaat na het goedkeuren binnen vijf (5) werkdagen te kunnen beginnen.
85. Bij een spoedaanvraag dient de kandidaat na het goedkeuren binnen 24 klokuren te kunnen beginnen.
86. Inschrijver gaat ermee akkoord dat aangeleverde profielen, welke op voorhand al niet voldoen aan de gestelde eisen, worden beschouwd als het niet aanbieden van een persoon.
87. Huidige contracten met Flexkrachten blijven doorlopen bij de huidige Opdrachtnemer. Nieuwe inhuuraanvragen voor flexkrachten zullen bij gegunde partij worden uitgezet.
88. Opdrachtgever is gerechtigd om functies in te vullen vanuit de Participatiewet. Opdrachtgever is gerechtigd om kandidaten aan te leveren bij Inschrijver en Inschrijver dient deze kandidaten in te zetten bij nadere Opdrachten van Opdrachtgever. Indien Inschrijver een gelijkwaardige kandidaat aanbiedt dan bepaalt Opdrachtgever uiteindelijk welke kandidaat ingezet wordt.
89. Inschrijver levert Flexkrachten aan die beschikken over een geldig VCA-certificaat of vergelijkbaar, tijdens uitvoering van de opdracht, voor het vervullen van de buitendienstfuncties.

Ter ondertekening

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	