

Bijlage I: Programma van eisen

1.	Algemeen
1.1	De Opdrachtnemer is in staat om binnen drie (3) werkdagen (72 uur) flexkrachten te leveren voor alle functiecategorieën als omschreven in paragraaf 1.1 van de offerteaanvraag inhuur tot en met functieschaal 8 bij de Opdrachtgever.
1.2	De Opdrachtnemer is bereid en in staat om flexkrachten in alle fasen van de Wet Werk en Zekerheid in te zetten conform de cao ABU en/of cao NBBU. Deze flexkrachten werken onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever.
1.3	De uitvoering van de dienstverlening dient volledig in de Nederlandse taal plaats te vinden en bijhorende documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.
1.4	Opdrachtgever kent een 36-urige werkweek, conform cao Gemeenten. Inzet van flexkrachten is gebaseerd op een 36-urige werkweek. Meeruren zijn alleen toegestaan, met uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.
1.5	Als uitgangspunt voor de beloning van de flexkracht wordt vanaf dag één (1) inschaling volgens de geldende cao Gemeenten gehanteerd. Inschaling vindt plaats door de Opdrachtgever.
1.6	Het gebouw van Opdrachtgever is gedurende een aantal dagen per jaar gesloten wegens (verplichte) verlofdagen: Koningsdag 27 april, 2 ^e Paasdag en 2 ^e Pinksterdag, Bevrijdingsdag 5 mei, Hemelvaartsdag, beide Kerstdagen en Nieuwjaarsdag en. Daarnaast kan het college per jaar maximaal twee (2) dagen vaststellen, welke worden ingepland als verplichte vrije dagen. De data kunnen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de Opdrachtgever tijdig gecommuniceerd. Het verschilt per functie of op deze dagen wel of niet gewerkt moet worden.
1.7	Het inzetten van een onderaannemer ter vervulling van de uitvraag is toegestaan. In dat geval dienen alle contacten (inclusief facturatie) met de Opdrachtgever te verlopen via de Opdrachtnemer. Het vervullen van de opdracht door een onderaannemer heeft geen verhoging van het tarief tot gevolg. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de nadere opdracht. Door het inschakelen van een onderaannemer komt op generlei wijze een contractuele relatie tot stand tussen Opdrachtgever en onderaannemer. De afspraken, welke met de Opdrachtnemer zijn gemaakt gelden onverwijld in het geval van de inzet van een onderaannemer.
2.	Eisen ten aanzien van dienstverlening / personeel
2.1	Indien Opdrachtnemer meent aan een aanvraag te kunnen voldoen, dient de aanbidding per flexkracht minimaal te bevatten: een Curriculum Vitae (CV), een persoonsprofiel van de geschikte flexkracht, een prijsopgave en relevante bijzonderheden, zoals de mate van beschikbaarheid. Opdrachtnemer zorgt voor het natrekken van referenties (waar noodzakelijk wordt geacht), diploma's/certificaten (waar noodzakelijk wordt geacht) en het vergelijken van de arbeidservaring met de eisen en behoefte van de Opdrachtgever.

2.2	Naar aanleiding van een uitvraag voor een uitzendopdracht spant de Opdrachtnemer zich in om minimaal twee (2) kandidaten voor te stellen die voldoen aan de minimale eisen zoals gesteld in de uitvraag van de Opdrachtgever.
2.3	Indien de Opdrachtnemer na afloop van een termijn van drie (3) werkdagen (72 uur) niet in staat is gebleken om CV's van geschikte kandidaten aan te bieden, of indien naar het oordeel van de Opdrachtgever de flexkracht niet aan de functie-eisen voldoet, dan is niet aan de opdracht voldaan en heeft de Opdrachtgever het recht om de opdracht bij derden te plaatsen.
2.4	De verantwoordelijkheid voor de juistheid van de in elk CV opgenomen informatie ligt bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer staat hierbij in voor de juistheid van persoonlijke gegevens, waaronder diploma's, geldigheid van identiteitsbewijs, verblijfs- & werkvergunning, referenties en voor de functie noodzakelijke certificering en benoemingen.
2.5	Indien een flexkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de rechtspositieregeling van de Opdrachtgever (cao Gemeenten en Personeelshandboek), kan dat reden zijn voor onmiddellijke opzegging van de uitzendopdracht en vervalt de genoemde opzegtermijn in punt 2.14.
2.6	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de flexkracht een door de Opdrachtgever verstrekte geheimhoudingsverklaring tekent.
2.7	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van de flexkrachten die door Opdrachtgever worden ingehuurd. Eventuele kosten voor de aanvraag komen ten laste van de Opdrachtnemer. Een goedgekeurd VOG mag op het moment van de start van de inhuur niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
2.8	Ter voorkoming van overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV), moet Opdrachtnemer nagaan of een Flexibele arbeidskracht gerechtigd is in Nederland werkzaam te zijn voordat deze start met de opdracht. Hierbij draagt Opdrachtnemer zorg voor naleving van de Wet arbeid vreemdelingen, de Wet op de identificatieplicht en alle op voormelde wetgeving gebaseerde uitvoeringsbesluiten en regelgeving. In aansluiting daarop vrijwaart Opdrachtnemer de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden en boetes van bevoegde instanties in verband met ondeugdelijke naleving van de betreffende wetgeving, ter zake van overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en de Wet op de identificatieplicht (WID), voor zover deze boetes direct en uitsluitend voortvloeien uit een aan Opdrachtnemer toe te rekenen handelen of nalaten.
2.9	Voor elke uitzendopdracht geldt een proeftijd van twee (2) werkdagen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de geleverde kandidaat niet voldoet, dan meldt de Opdrachtgever dit binnen de proefperiode aan de Opdrachtnemer. In dat geval worden de gewerkte uren niet in rekening gebracht.
2.10	Indien hetgeen genoemd in eis 2.9 van toepassing is, krijgt de Opdrachtnemer alsnog de kans om binnen twee (2) werkdagen een geschikte kandidaat te leveren. Indien ook binnen deze periode de Opdrachtnemer geen geschikte kandidaat kan leveren staat het de Opdrachtgever vrij om andere bureaus te benaderen voor het leveren van de geschikte kandidaat.

2.10	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, aanname, begeleiding en ontslag van de beoogde flexkrachten. Afstemming hierover vindt plaats met de Opdrachtgever.
2.11	Opdrachtnemer gaat akkoord met een opgestelde spoedprocedure: Wanneer er sprake is van onvoorziene omstandigheden met dwingende spoed, te weten crisissituatie en/of plotseling uitvallen van een collega, heeft Opdrachtgever het recht om in overleg af te wijken van de 72-uurs termijn. Dwingende spoed is een restrictieve bepaling en kan slechts in uitzonderlijke gevallen worden ingeroepen. Dwingende spoed is te bepalen door de Opdrachtgever.
2.12	Specifiek voor de reiniging (ophalen afval en milieustraat) geldt: in het geval van ziekte of calamiteit bij de reiniging is Opdrachtnemer vanaf 7.00 uur bereikbaar en in staat om binnen twee (2) uur geschikte kandidaten te leveren. Wanneer het Opdrachtnemer niet lukt binnen dit tijdsbestek geschikte kandidaten te leveren staat het de Opdrachtgever vrij om andere bureaus te benaderen voor het leveren van geschikte kandidaten.
2.13	De op te nemen vakantie- en verlofdagen van de in te zetten flexkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende van Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer zal de opbouw van vakantiedagen per flexkracht bijhouden en beschikbaar stellen aan Opdrachtgever.
2.14	Tussentijdse beëindiging van de ter beschikking stelling van een flexkracht is steeds met onmiddellijke ingang mogelijk met inachtneming van de opzegtermijnen die genoemd staan in de cao ABU/NBBU. De reden van opzegging zal worden gedeeld met Opdrachtnemer.
3.	Voorzieningen
3.1	Algemene voorzieningen in relatie tot de werkzaamheden zijn beschikbaar op de afdeling en kunnen door de flexkracht worden gebruikt, tenzij anders bij de inhuur is afgesproken.
3.2	Een inhuurkracht krijgt van de gemeente een toegangspasje, eventueel een legitimatiebewijs en een werkaccount ter beschikking, zodat de inhuurkracht namens de gemeente kan opereren.
3.3	Indien voor de functie noodzakelijk, voorziet Opdrachtgever de inhuurkracht van een laptop en mobiele telefoon.
3.4	Persoonlijke voorzieningen zoals beeldschermbril, veiligheidsschoenen, otoplastieken, vaccinaties en een opleiding van de flexkracht t.b.v. de functie waarvoor de flexkracht wordt ingehuurd komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig voorzien van de juiste specificaties van de benodigde persoonlijke voorzieningen en eventuele hulpmiddelen.
3.5	Een thuiswerkplek wordt niet door de Opdrachtgever gefaciliteerd. Dat betekent dat, indien nodig de inhuurkracht zelf een thuiswerkplek heeft. Indien de inhuurkracht dat niet heeft, verwachten wij dat de Opdrachtnemer de inhuurkracht faciliteert.

4.	Tarieven en Indexatie
4.1	Inschrijver garandeert dat alle opgegeven prijzen en (uur) tarieven all-inclusive (exclusief btw, reis- en verblijfskosten, thuiswerkkosten) zijn, zoals salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervangingskosten, kosten van keuringen, certificaten en/of certificering, vergunningen, ontheffingen.
4.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor minimaal de volgende kosten: loonheffingen, sociale verzekeringspremies, pensioenpremie. In het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid dient Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen te voldoen. Opdrachtnemer dient zelf de opgelegde boetes vanuit de overheid te betalen indien hij niet voldaan heeft aan de verplichtingen van de wet Ketenaansprakelijkheid.
4.3	De kosten voor woon-verkeer worden vergoed op basis van de cao Gemeenten en het personeelshandboek en zonder opslag (netto, dat wil zeggen zonder omrekenfactor) doorberekend aan de Opdrachtgever. De vergoeding van de Opdrachtgever is van toepassing.
4.4	De kosten voor dienstreizen (noodzakelijke reizen gedurende de uitvoering van de nadere opdracht) worden vergoed op basis van de cao Gemeenten en het personeelshandboek en zonder opslag (netto) doorberekend aan de Opdrachtgever. Hierbij wordt gerekend vanaf de standplaats van de flexkracht naar het bezoekadres en vice versa. De vergoeding van de Opdrachtgever is van toepassing.
4.5	Indien, in het kader van de cao Gemeenten een eenmalige uitkering (bijvoorbeeld ter compensatie van cao-onderhandelingen, transitievergoedingen of andere compensaties) wordt verstrekt, wordt dit bedrag aan Opdrachtgever doorbelast. Hierover wordt geen omrekenfactor gehanteerd.
4.6	De opgegeven omrekenfactoren liggen vast voor de initiële looptijd van het contract, inclusief eventuele verlengingen. De omrekenfactoren 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.
5.	Facturatie
5.1	De Opdrachtnemer factureert (per flexkracht) middels e-facturering aan de gemeente Veendam via crediteuren@veendam.nl . Op de factuur dient de urendeclaratie inclusief de onderbouwing daarvan opgenomen te zijn. Op de factuur is de volgende informatie opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Afdeling; - Team; - Taakveld; - Naam leidinggevende en opdrachtnummer; - Naam flexkracht; - Periode waarover wordt gefactureerd;

	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal gefactureerde uren; - Functieschaal en HR21 omschrijving; - Uurtarief; - (indien van toepassing) overige kosten incl. onderbouwing; - Kosten totaal (exclusief en inclusief btw); - Factuurnummer; - Kostenplaats; - Datum. <p>Facturering vindt eens per vier weken of maandelijks (achteraf) en per flexkracht plaats.</p>
5.2	Facturatie kan alleen indien door de leidinggevende de uren en eventuele overige kosten separaat zijn geaccordeerd.
5.3	De Opdrachtgever maakt gebruik van digitale facturering. De Opdrachtnemer dient daarom op verzoek van de Opdrachtgever de facturering digitaal te kunnen verzorgen.
5.4	De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren van de flexkracht in rekening. Het is niet mogelijk navorderingsfacturen te versturen, voor bijvoorbeeld de berekening van ziekte-, vakantie- of feestdagen.
5.5	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen dienen kosteloos in de factureringmethodiek te worden verwerkt.
6.	Managementinformatie
6.1	<p>Na afloop van elk halfjaar in het contract verzorgt de Opdrachtnemer kosteloos een digitaal managementrapport aan de Opdrachtgever. Deze rapportage moet binnen dertig (30) dagen na afloop van de halfjaarlijkse periode worden aangeleverd bij de te zijner tijd aangewezen accountmanager van het contract. Dit managementrapport dient minimaal te bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal Flexkrachten per maand; - Aantal Flexkrachten per functie; - Aantal Flexkrachten per team en afdeling; - Aantal gewerkte uren per Flexkracht per maand; - Totaal omzet incl. belastingen en toeslagen. <p>In het kader van de ketenbepaling wenst Opdrachtgever per Flexkracht een opgave te ontvangen over hoe ver de betreffende Flexkracht op dat moment in de ketenregeling zit.</p>
6.2	Managementinformatie wordt door Opdrachtnemer in eerste instantie verstrekt op niveau van Opdrachtgever als geheel. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer 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.
7.	Communicatie
7.1	De Opdrachtnemer wijst een 'accountmanager' aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst en als aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever. De accountmanager is met name op beleidsmatig strategisch niveau het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.

7.2	<p>De Opdrachtnemer stelt tevens één (1) contactpersoon aan voor de HR-afdeling. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever op operationeel niveau en draagt zorg voor het hele inleenproces en overige vragen. De uitnodigingen van de nadere opdrachten worden naar deze contactpersoon verstuurd. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. In de praktijk kan dit, afhankelijk van de organisatiestructuur van de Opdrachtnemer, dezelfde persoon zijn als de 'accountmanager' als bedoeld in 6.1.</p> <p>Opdrachtnemer stelt een centraal mailadres beschikbaar voor het aanleveren van vacatures door Opdrachtgever. Voor alle contacten rondom inhuur wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebruik gemaakt van het mailadres: inhuur@veendam.nl</p>
7.3	<p>De Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 08:30 tot 17:30 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever. In situaties zoals omschreven in eis 2.12 geldt een aangepaste bereikbaarheid, waarbij de Opdrachtnemer vanaf 07:00 uur bereikbaar dient te zijn, overeenkomstig de in die eis beschreven omstandigheden.</p>
7.4	<p>De Opdrachtnemer verstuurt voor iedere ingehuurde flexkracht een opdrachtbevestiging aan de Opdrachtgever. Deze opdrachtbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak); - Naam aanvrager/afdeling/taakveld/team; - (indien bekend) naam budgethouder/teamleider en opdrachtnummer; - De betreffende periode en aantal uren per week; - Naam tijdelijke kracht en geboortedatum; - Kostenplaats; - Fase waarin de flexkracht zich bevindt; - Schaal, periodiek en bruto uurloon; - De omrekenfactor; - Het bijhorende uurtarief; - (indien van toepassing) overige kosten.
7.5	<p>De Opdrachtnemer informeert de flexkracht voor aanvang van de nadere opdracht bij de Opdrachtgever over de aard van de werkzaamheden, de vereiste (beroeps)kwalificaties, mogelijke aanwezige veiligheidsrisico's, integriteitsvereisten en hoe daarmee om te gaan.</p>
7.6	<p>De Opdrachtnemer zorgt, in geval van ziekte, ervoor dat de flexkracht zich vóór aanvang van de werkzaamheden ziek meldt bij de Opdrachtgever waarbij de Opdrachtnemer de (poortwachter)begeleiding verzorgt en de relevante sociale wetgeving uitvoert. Er gelden voor de uitzendkrachten geen wachtdagen bij ziekte.</p>
7.7	<p>De Opdrachtnemer dient de urenverantwoording digitaal te kunnen verzorgen. Voor zover dit niet aan de orde is, committeert de Opdrachtnemer zich aan de werkwijze van de Opdrachtgever. De flexkracht is verplicht wekelijks het urenverantwoordingssysteem van de Opdrachtgever in te vullen.</p>
7.8	<p>De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en plichten van flexkrachten indien deze zich voordoen.</p>

7.9	Minimaal vier (4) weken van tevoren wordt Opdrachtgever door Opdrachtnemer geïnformeerd over een fasewisseling van de flexkracht.
7.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel en volledig houden van de dossiers van flexkrachten.
8.	Overig
8.1	Ongevraagde acquisitie is niet toegestaan.
8.2	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.
8.3	Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met alle informatie die ter kennis gesteld wordt gedurende het uitvoeren van de opdracht.
8.4	Op alle overeenkomsten zijn de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing.
8.5	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij een zichtbaar resultaat behaalt ten aanzien van de invulling van Social Return binnen de gemeente Veendam. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen in overleg hoe hier invulling aan gegeven wordt. Voor de realisatie van Social Return wordt 5% van de opdrachtwaarde gehanteerd. Indien het percentage van de opdrachtwaarde wat door de Opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SROI niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Return verplichting.
9.	Overgangsregeling
9.1	De lopende inhuurcontracten blijven met ongewijzigde condities bestaan tot de oorspronkelijke overeengekomen einddatum als bij beëindiging van de overeenkomst. Een nieuwe inhuurovereenkomst wordt gegund aan een bestaande of nieuwe leverancier. Detacheringsovereenkomsten worden gerespecteerd.
9.2	Bij afloop van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer bereid te zijn om bij het einde van de looptijd van de te sluiten overeenkomst binnen een termijn van zes (6) maanden de aflopende contracten op de aflooptdatum kosteloos over te doen naar een nieuwe Opdrachtnemer van de gemeente Veendam.
9.3	Bij het verlopen van de duur van de raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan de overdracht van werkzaamheden aan de nieuw gecontracteerde partij voor de dienstverlening.
9.4	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid openstaande verlofuren van flexkrachten over te nemen met een maximum van het aantal verlofuren verkregen over één (1) kalenderjaar.