

Programma van Eisen

Inhuurpool uitzendkrachten Groenonderhoud voor W&S

28 februari 2025
Kenmerk 2024-SB-366
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20221222



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	3
1.2	Werkgeverschap	6
1.3	Beëindiging van de inhuurovereenkomst	7
1.4	Integriteit en VOG	7
1.5	Dienstverlening en inhoudelijke eisen	8
1.6	Kleding en veiligheidsschoenen	9
1.7	Parkeerbeleid	10
1.8	Eisen Stadsbedrijven	10
1.9	De beloning van de Uitzendkrachten	11
1.10	Overnametermijn	11
1.11	Ontwikkelen en opleiding	11
1.12	Social return	12
1.13	Contract management en Service Level Agreement	12
1.14	Digitale Portal	13
1.15	Commerciële eisen	13
1.16	Facturatie	13
1.17	Prijsstelling en indexering	14
1.18	Migratie, implementatie en exit	15
1.19	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	16
1.20	Eisen aan de afhandeling van klachten	16
1.21	Juridische eisen	17

1 Programma van eisen

1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1.** Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende raamovereenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Eis 2.** De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijver heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schade is voor eigen risico van Inschrijver.
- Eis 3.** Opdrachtnemer stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Aanbestedingsdocumenten waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door de gemeente hierop in de Nota van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
- Eis 4.** Opdrachtnemer verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de concept Raamovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 zoals deze bij de Inschrijvingsleidraad zijn gevoegd. Uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden uit de Aanbestedingsdocumenten van de gemeente.
- Eis 5.** Opdrachtnemer verklaart zich akkoord dat een af te sluiten Raamovereenkomst eerst tot stand komt, wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van Burgemeester en wethouders van de gemeente zijn verkregen.
- Eis 6.** Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door de gemeente samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Opdrachtnemer moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Opdrachtnemer dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die de gemeente daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen op de Aanbestedingswebsite ter beschikking stelt.
- Eis 7.** De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Inschrijvingsleidraad, programma van eisen en antwoorden in nota(s) van inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de omrekenfactor. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Opdrachtnemer in de aanbieding verwerkt.
- Eis 8.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de omvang van de Raamovereenkomst als gevolg van bijvoorbeeld organisatorische wijzigingen is uit te breiden of naar beneden toe bij te stellen, mits dit aanbestedingsrechtelijk is toegestaan. De raming is door de gemeente zo zorgvuldig mogelijk gedaan, maar biedt geen garantie tot omzet en/of een bepaalde afnameverplichting.

- Eis 9.** Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat medewerkers van Opdrachtnemer aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en voor Opdrachtnemer nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Opdrachtnemer terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor de gemeente
- Eis 10.** Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen, (parkeer)ontheffingen etc. Deze kosten dienen in de omrekenfactor te zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
- Eis 11.** Meer en/of minder dienstverlening kan alleen worden opgedragen door de gemeente in een schriftelijke opdracht. Niet gedefinieerde dienstverlening die verband houdt met de Opdracht en die kan leiden tot extra dienstverlening dient voorafgaand aan de uitvoering te worden afgestemd met de gemeente.
- Eis 12.** Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van de gemeente conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Eis 13.** De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
- Eis 14.** Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- Eis 15.** Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Opdrachtnemers beperken. In het bijzonder zal de Opdrachtnemer geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere Opdrachtnemers of met derden.
- Eis 16.** Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door de gemeente ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
- Eis 17.** Opdrachtnemer is in het handelsregister van de KvK geregistreerd.
- Eis 18.** Als Opdrachtnemer in zijn Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan Opdrachtnemer de opdracht is gegund, gebruikt Opdrachtnemer daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de Dienstverlening op de wijze die Opdrachtnemer beschreven heeft in diens Inschrijving. Opdrachtnemer wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de Inschrijving waarbij Opdrachtnemer een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 19.** Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van onderaannemer(s) van Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de Dienstverlening. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen Opdrachtnemer als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.

- Eis 20.** Nadat de opdracht aan Opdrachtnemer is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente Opdrachtnemer daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 21.** De werkzaamheden door een onderaannemer worden uitgevoerd onder gelijke voorwaarden waartegen de Opdrachtnemer uiteindelijk de opdracht gegund heeft gekregen.
- Eis 22.** Inschrijver gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval Inschrijver in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 23.** De gemeente gaat ervan uit dat de persoon die de Inschrijving beschikbaar wordt gesteld via TenderNed (www.tenderned.nl) bevoegd is om de onderneming van Inschrijver daadwerkelijk te vertegenwoordigen.
- Eis 24.** Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 25.** Vanuit de onderneming van Inschrijver wordt geen enkele informatie, welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen.
- Eis 26.** Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal negentig dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 27.** Inschrijver gaat ermee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van diens inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt wordt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Eis 28.** Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.
- Eis 29.** Aan de in deze offerteaanvraag genoemde aantallen kunt u geen rechten ontleen.
- Eis 30.** Inschrijver kan steeds voldoen aan de vraag naar bekwame Uitzendkrachten. In het document 'Functiebeschrijvingen' is omschreven welke werkzaamheden de Uitzendkrachten uit dienen te voeren.
- Eis 31.** Inschrijver is op moment van Inschrijving en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst(en) bij een werkgeversorganisatie aangesloten (bijvoorbeeld ABU of NBBU). De inzet van Uitzendkrachten vindt plaats onder de op dat moment geldende CAO voor Uitzendkrachten.

- Eis 32.** Binnen de Raamovereenkomsten wordt een Nadere overeenkomst gesloten per aanvraag. Het format en het proces hiervoor wordt door de gemeente bepaald en afgestemd met de Inschrijver tijdens het verificatiegesprek.
- Eis 33.** Opdrachtnemer realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. Opdrachtnemer aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de Raamovereenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 34.** Inschrijver gaat ermee akkoord dat de definitieve inhuurprocedure per perceel na gunning samen met de Opdrachtnemer nader zal worden uitgewerkt.

1.2 Werkgeverschap

- Eis 35.** De Uitzendkracht verricht de werkzaamheden onder (eventueel indirecte) leiding en toezicht van daartoe aangewezen medewerkers van de gemeente.
- Eis 36.** De Uitzendkracht voert de werkzaamheden uit op een door de gemeente te bepalen locatie.
- Eis 37.** Opdrachtnemer instrueert de Uitzendkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:
- functie-inhoud;
 - de eventuele huisregels per locatie en gedragscode van de gemeente;
 - werktijden;
 - omgang met werkkleding en veiligheidsmiddelen;
 - plaats en tijdstip van start eerste werkdag;
 - beleid discriminatie, integriteit en ongepast gedrag van de gemeente;
 - geheimhoudingsplicht;
 - urenregistratie;
 - ziektemeldingsprocedure; ziekmelding vindt plaats bij werkgever en gemeente
 - melden van verlof en vakantie;
 - aanspreekpunt/contactpersoon bij de gemeente;
 - indien nodig de wijze van verstrekken van passen;
 - overige zaken welke noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.
- Eis 38.** De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een complete personeelsadministratie voor uitzendkrachten, inclusief het op orde houden en bewaren van alle dossiers conform de geldende wet- en regelgeving, zoals de AVG. Dit omvat het beschikbaar stellen van vereiste gegevens en documenten zoals volledige naam, ID-soort, ID-nummer, geldigheidsdata van ID, en andere verplichte documenten aan de Gemeente op verzoek, in lijn met de Raamovereenkomst en wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen.
- Eis 39.** Opdrachtnemer dient de Uitzendkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren met een geldig identiteitsbewijs en eventuele verblijfsvergunning. Tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag.

- Eis 40.** Opdrachtnemer zorgt bij ziekmelding van de uitzendkracht ervoor dat de arbeidskracht zich ziekmeldt bij de gemeente én bij uw organisatie. Daarnaast verzorgt opdrachtnemer de relevante verzuimbegeleiding. Bij ziekte of verzuim van de uitzendkracht informeert opdrachtnemer direct na ziek of verzuimmelding bij de gemeente vervanging gewenst is en op welke termijn dat nodig is.
- Eis 41.** Opdrachtnemer voert minimaal een keer per jaar het gesprek over functioneren en ontwikkelen met de Uitzendkracht. Hiervoor kan de gemeente/leidinggevende informatie leveren.
- Eis 42.** Opdrachtgever is gevestigd in Utrecht heeft verschillende werklocaties. Opdrachtnemer is in staat voor elke locatie van Opdrachtgever Uitzendkrachten te werven en beschikbaar te stellen. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat in de toekomst locaties kunnen wijzigen.

1.3 Beëindiging van de inhuurovereenkomst

- Eis 43.** De afgesloten Inhuurovereenkomst eindigt aan het einde van de overeengekomen looptijd.
- Eis 44.** De gemeente behoudt zich het recht voor een Opdracht voor het ter beschikking stellen van een Uitzendkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:
- a) Bij inzet tot 2 maanden: 1 Werkdag
 - b) Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 Werkdagen
 - c) Bij inzet langer dan 6 maanden: 10 Werkdagen
 - d) Bij plichtsverzuim: direct
- Eis 45.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer de af te sluiten raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden, beëindigd en/of (van rechtswege) is geëindigd, de voorwaarden uit de raamovereenkomst onverkort van toepassing blijven op alle onder de raamovereenkomst afgesloten inhuurovereenkomsten die een einddatum hebben die ligt na de datum waarop de raamovereenkomst is geëindigd.

1.4 Integriteit en VOG

- Eis 46.** De gemeente hecht veel waarde aan integriteit. De gemeente en de Opdrachtnemer zorgen er samen voor dat de gemeente een betrouwbare, integere gemeente is, waarbij van alle medewerkers wordt verwacht dat zij integer handelen. Onder integer handelen wordt verstaan: zorgvuldig, uitlegbaar en standvastig handelen, waarbij het algemeen belang wordt gediend.
- Eis 47.** Opdrachtnemer conformeert zich aan het integriteitsbeleid en de gedragscode van de gemeente.
- Eis 48.** Opdrachtnemer verplicht zich ervoor te zorgen dat alleen Uitzendkrachten worden ingezet waarover geen twijfel bestaat ten aanzien van hun integriteit.
- Eis 49.** De Opdrachtnemer brengt de Uitzendkrachten op de hoogte van de integriteitsregels en de gedragscode, benadrukt het belang ervan en controleert de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

- Eis 50.** De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en functie specifiek aanvragen van de VOG voor de Uitzendkracht. De gemeente specificeert de relevante VOG-criteria/risicogebieden voor de functies. Een 'recente' VOG is maximaal drie maanden oud.
- Eis 51.** De Opdrachtnemer toont voor de start van de werkzaamheden, en uiterlijk binnen twee weken na de start ervan, een recente en op de functie toegespitste VOG van de Uitzendkracht aan de leidinggevende bij de gemeente. Hierbij geldt:
- Indien de VOG voor aanvang van de werkzaamheden negatief is, wordt de kandidaat als ongeschikt beschouwd. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de kandidaat niet begint en stelt een vervangende Uitzendkracht voor.
 - Als de VOG bij aanvang van de werkzaamheden nog niet beschikbaar is, licht de Opdrachtnemer de Gemeente in. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de Uitzendkracht niet langer dan twee weken zonder positieve VOG werkt. De positieve VOG wordt zo snel mogelijk, maar binnen twee weken na start van de werkzaamheden, aan de leidinggevende bij de Gemeente getoond.
 - Ontvangt de Opdrachtnemer binnen twee weken na start van de werkzaamheden een negatieve VOG, dan wordt de Inleenopdracht beëindigd en de Gemeente onmiddellijk geïnformeerd.
 - Indien geen VOG-uitslag ontvangen is binnen twee weken na aanvang van de werkzaamheden, beëindigt de Opdrachtnemer de overeenkomst met de Uitzendkracht en informeert de Gemeente direct.
- Eis 52.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de uitzendkracht de kosten voor de aanvraag van de VOG bij opdrachtnemer kan declareren. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de kosten voor de aanvraag van de VOG niet kunnen worden gedeclareerd bij de gemeente.
- Eis 53.** De Opdrachtnemer is verplicht om alle nevenwerkzaamheden van de Uitzendkracht te melden bij de gemeente.
- Eis 54.** De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de uitzendkracht, voor aanvang van de werkzaamheden, de door de gemeente opgestelde geheimhoudings- en integriteitsverklaring voor externen ondertekent, en dat deze ondertekening ook wordt bevestigd door de leidinggevende van de gemeente.
- Eis 55.** Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen optreden in het beleid van de Gemeente met betrekking tot integriteit, geheimhouding of de eisen aan de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), verbindt de Opdrachtnemer zich ertoe om zonder bijkomende kosten volledige medewerking te verlenen aan de implementatie van deze wijzigingen

1.5 Dienstverlening en inhoudelijke eisen

- Eis 56.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe Uitzendkrachten en voldoet aan de vraag naar bekwaam personeel conform de functiebeschrijvingen. Opdrachtnemer controleert de door de Kandidaat opgegeven ervaring en referenties op

juistheid en toetst deze aan de functie-eisen. De functiebeschrijvingen van deze functies zijn als aparte documenten bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.

- Eis 57.** Uitzendkrachten die nog niet geheel voldoen aan de functiebeschrijving, mag u alleen inzetten na akkoord van de gemeente.
- Eis 58.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gewerkte uren per week achteraf door een functionaris van de gemeente wordt geaccordeerd.
- Eis 59.** Uitzendkrachten die weggestuurd worden wegens disfunctioneren, wordt door opdrachtnemer niet meer aangeboden bij andere afdelingen van de gemeente. Indien Opdrachtnemer van mening is dat het in een ander gebied, of bij een andere afdeling, wel kan werken, dan meldt Opdrachtnemer dit van te voren bij de gemeente. De uitzendkracht wordt dan alleen ingezet als de gemeente hier goedkeuring voor heeft gegeven.
- Eis 60.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie richting de Uitzendkrachten met betrekking tot o.a. informatievoorziening bij wijzigingen Gemeentebeleid en relevante wetswijzigingen.
- Eis 61.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitgifte en het beheren van eventuele toegangssleutels, parkeerpassen en toegangspassen. De benodigde sleutels en passen zullen vanuit de gemeente beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer ontvangt deze sleutels en passen in bruikleen. De gemeente behoudt het recht om de sleutels en passen direct op te eisen. Als sleutels ontbreken, zullen de kosten van de vervanging van de sleutels en/of sloten aan Opdrachtnemer doorbelast worden.
- Eis 62.** De gemeente behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de Dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. De gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
- Eis 63.** De Opdrachtnemer dient de uitzendkracht te instrueren op het gebied van veiligheid en in te werken op de specifieke taken die bij de functie horen.
- Eis 64.** Indien de Opdrachtnemer niet kan voorzien in de behoefte aan uitzendkrachten met eigen personeel of dat van een samenwerkingspartner, is hij verplicht om proactief uitzendkrachten van derden te werven om alsnog binnen de gestelde deadlines aan de vraag te voldoen. De op deze manier verkregen uitzendkrachten moeten aan de gemeente worden aangeboden en gefactureerd conform de voorwaarden en omrekenfactoren vastgesteld in de raamovereenkomst. Mocht de Opdrachtnemer, zelfs via derden, niet in staat zijn om een geschikte uitzendkracht te leveren, dan heeft de gemeente het recht om na de vastgestelde termijnen zelfstandig de opdracht uit te zetten bij een andere partij.

1.6 Kleding en veiligheidsschoenen

- Eis 65.** Veiligheidsschoenen (veiligheidsklasse S3) worden door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Deze kosten worden niet in rekening gebracht bij de gemeente.

- Eis 66.** Het is verplicht dat elke uitzendkracht, als onderdeel van de veiligheidsvoorschriften, de juiste kleding draagt tijdens werkzaamheden. Opdrachtnemer spant zich in om ervoor te zorgen dat Uitzendkrachten bij de uitoefening van hun functie bedrijfskleding dragen. Bij het niet voldoen hieraan spreekt Opdrachtnemer de uitzendkracht hier direct op aan.
- Eis 67.** De gemeente streeft ernaar een consistent imago te handhaven. Om dit te bereiken, wordt aan alle uitzendkrachten vanaf hun eerste werkdag bedrijfskleding verstrekt. De gemeente verzorgt de kledinguitgifte. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht verantwoordelijk met de kleding omgaat en de kleding alleen draagt, indien zij werkzaamheden verrichten voor de gemeente.
- Eis 68.** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de teruggave van door hen verstrekte kleding op het moment dat een Uitzendkracht de werkzaamheden voor de gemeente beëindigt. De gemeente behoudt zich het recht voor om kosten voor niet geretourneerde kledingstukken in rekening te brengen bij de Opdrachtnemer.

1.7 Parkeerbeleid

- Eis 69.** Uitzendkrachten volgen het gemeentelijk parkeerbeleid. Eventuele parkeerkosten worden niet doorberekend aan de gemeente en er is geen garantie op een parkeerplek op locatie.
- Eis 70.** De opdrachtnemer communiceert wijzigingen in het parkeerbeleid tijdig naar de uitzendkrachten.

1.8 Eisen Stadsbedrijven

- Eis 71.** Opdrachtnemer is in staat om uitzendkrachten ter beschikking te stellen op afroepbasis voor de volgende functie binnen Stadsbedrijven: Medewerker Groen (zie ook document Functieprofiel Medewerker Groen Stadsbedrijven).
- Eis 72.** Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen:
- Eis 73.** Opdrachtnemer dient binnen 3 werkdagen per mail minimaal twee passende CV's in per aanvraag, tenzij bij de aanvraag anders is aangegeven.
- Eis 74.** Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden kandidaat binnen 5 werkdagen na aanbieden van het CV beschikbaar is voor een selectiegesprek.
- Eis 75.** Kandidaat moet binnen 10 werkdagen ná het selectiegesprek daadwerkelijk starten.
- Eis 76.** Indien Opdrachtnemer aan de gemeente heeft doorgegeven niet te kunnen voldoen aan de aanvraag of niet binnen drie werkdagen (fatale termijn) passende CV's heeft aangeleverd, is Opdrachtnemer in verzuim. Dit geldt tevens wanneer de aangeleverde Kandidaten niet geschikt bevonden zijn, op basis van het CV dan wel na een selectiegesprek.
- Eis 77.** Indien de aangeleverde kandidaten niet geschikt bevonden zijn, krijgt de Opdrachtnemer een hersteltermijn van 5 werkdagen. Indien deze niet nagekomen wordt, is Opdrachtnemer in verzuim en heeft de gemeente de mogelijkheid zelfstandig de opdracht uit te zetten bij een andere partij.

- Eis 78.** Onverminderd de bepalingen in de Raamovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018 omtrent nakoming en aansprakelijkheid, wordt in opdracht van de gemeente door Opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld om de dienstverlening te verbeteren, indien Opdrachtnemer binnen de overeengekomen termijnen er niet in slaagt een aanvraag te vervullen.
- Eis 79.** Na 828 uur van de inhuurperiode neemt Opdrachtnemer het initiatief om met de gemeente af te stemmen of een inhuurkracht nog langer in wordt gehuurd.
- Eis 80.** Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van de gemeente, zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de Uitzendkracht, hierbij geldt de vervangingstermijn conform de initiële Aanvraag, waarbij 48 uren de norm is.

1.9 De beloning van de Uitzendkrachten

- Eis 81.** De beloning van de Uitzendkrachten geschiedt conform de reglementen uit de CAO voor Uitzendkrachten en inclusief de beloningsregeling/methodiek van de gemeente als inlener (Inlenersbeloning).
- Eis 82.** Beide partijen zijn verantwoordelijk voor het onderling informeren, actief monitoren en implementeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden die voortkomen uit wijzigingen in de cao's (CAO voor uitzendkrachten, CAO Gemeenten en het Handboek Utrechts Personeel).

1.10 Overnametermijn

- Eis 83.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een uitzendkracht kosteloos kan worden overgenomen door de gemeente nadat deze uitzendkracht voor de gemeente 936 uur gewerkt heeft.
- Eis 84.** Indien een Uitzendkracht zijn of haar werkzaamheden bij de gemeente onderbreekt voor een periode korter dan 26 weken zal dit geen effect hebben op de 936 uren telling. Bij een onderbreking van 26 weken of langer begint de 936 uren telling opnieuw.
- Eis 85.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer een Uitzendkracht bij de gemeente in dienst komt of de gemeente dit voornemen bij opdrachtnemer heeft bekend gemaakt, opdrachtnemer verplicht is te melden dat sprake is van opeenvolgend werkgeverschap en het dienstverband daarmee mogelijk vast wordt.

1.11 Ontwikkelen en opleiding

- Eis 86.** Op verzoek van de gemeente kan een Uitzendkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van de gemeente en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding

of training zijn voor rekening van opdrachtnemer, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere - noodzakelijk is en inlener daar om verzoekt.

1.12 Social return

- Eis 87.** U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van minimaal 5%.
- Eis 88.** De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 89.** De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de nadere opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).
- Eis 90.** U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 91.** U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 92.** Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.13 Contract management en Service Level Agreement

- Eis 93.** Na gunning worden als onderdeel van de Raamovereenkomst en het contractmanagement aanvullende werkafspraken gemaakt en vastgelegd tussen de gemeente en de Opdrachtnemer. Deze afspraken, inclusief communicatie- en overlegstructuren, worden opgenomen in een SLA.
- Eis 94.** De Opdrachtnemer verbindt zich aan het Service Level Agreement (SLA), zoals beschreven in de bijgevoegde bijlagen. De SLA wordt tijdens de implementatieperiode vastgesteld.
- Eis 95.** Gedurende de looptijd van de opdracht evalueert de gemeente de prestaties van de Opdrachtnemer aan de hand van de kritieke prestatie-indicatoren die in de SLA zijn vastgelegd.
- Eis 96.** De gemeente heeft het recht om de kritieke prestatie-indicatoren in overleg met de Opdrachtnemer aan te passen, bijvoorbeeld naar aanleiding van een evaluatie.
- Eis 97.** De Opdrachtnemer wijst een vaste medewerker aan als contactpersoon, verantwoordelijk voor regelmatig overleg over de dienstverlening op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Bij afwezigheid door vakantie, ziekte of andere omstandigheden zorgt de Opdrachtnemer voor een bekwame vervanger.

- Eis 98.** De vervanging van de contactpersoon van de Opdrachtnemer mag geen negatieve impact hebben op de dienstverlening. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een soepele overdracht van kennis en informatie tussen de vertrekkende en de nieuwe contactpersoon.
- Eis 99.** Jaarlijks beoordeelt de gemeente de prestaties van de Opdrachtnemer in het kader van de Raamovereenkomst(en) en de Nadere Opdrachten. Deze evaluatie dient om een definitief oordeel te vormen over de prestaties van de Opdrachtnemer, wat een belangrijke rol speelt bij het beslissen of de Raamovereenkomst(en) verlengd zullen worden, indien er opties voor verlenging zijn. De Opdrachtnemer is verplicht om alle benodigde rapportages op tijd aan te leveren voor deze jaarlijkse (eind)evaluatie.
- Eis 100.** De gemeente kan een (maatwerk)rapportage opvragen en/of een overleg inplannen met de Opdrachtnemer. Indien gewenst sluit de Contractmanager van de gemeente aan bij dit overleg.

1.14 Digitale Portal

- Eis 101.** De Opdrachtnemer levert een digitaal, realtime dashboard in een beveiligde omgeving, toegankelijk via gebruikersnaam en wachtwoord. Dit systeem stelt gebruikers in staat op elk gewenst moment rapportages te genereren en toegang te krijgen tot de informatie. Het aantal gebruikers dat toegang heeft tot dit systeem is onbeperkt.
- Eis 102.** De opdrachtnemer dient een ICT-koppeling te kunnen realiseren voor het efficiënt verwerken van mutaties en planningen van uitzendkrachten, waarvan de specificaties in overleg worden vastgesteld. Daarbij moet de opdrachtnemer bereid zijn om, indien nodig, mee te werken aan de ontwikkeling en aanpassingen van deze koppeling. Voor eventuele ontwikkelings- en aanpassingswerkzaamheden mogen meerkosten in rekening worden gebracht, mits deze vooraf door de opdrachtgever zijn goedgekeurd.

1.15 Commerciële eisen

- Eis 103.** De omrekenfactoren zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
- Eis 104.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer voor de specifieke dienstverlening voor de uitvoerende diensten aan de gemeente geen aparte kosten in rekening brengt, maar de kosten verdisconteert in de omrekenfactor voor de gemeente.
- Eis 105.** In het kader van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, zal opdrachtnemer bij de selectie van kandidaten voor de gemeente, minimaal de woon-werkafstand meewegen, waarbij de uiteindelijke beoordeling bij de gemeente ligt.

1.16 Facturatie

- Eis 106.** Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 107. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.

Eis 108. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.

Eis 109. Voor de geleverde diensten moet de facturatie ten minste de volgende informatie bevatten:

- Afdelingsnaam en naam besteller;
- De gefactureerde periode
- Namen van de uitzendkracht(en)
- Afdeling en/of de werklocatie
- Bestelnummer

Eis 110. De Opdrachtnemer voorziet kosteloos in een digitaal systeem voor urenregistratie. De deelnemer moet de mogelijkheid hebben om de door de uitzendkracht ingevoerde uren tijdig te controleren, indien nodig te wijzigen en goed te keuren.

Eis 111. De Opdrachtnemer factureert elke vier weken achteraf op basis van de werkelijk gewerkte uren van de uitzendkracht(en), gebruikmakend van e-facturatie. Er worden alleen uren gefactureerd die zijn goedgekeurd.

Eis 112. De Opdrachtnemer waarborgt een transparante facturatiemethode binnen zijn organisatie die dubbele facturatie en/of facturatie tegen niet overeengekomen tarieven uitsluit.

1.17 Prijsstelling en indexering

Eis 113. De gemeente verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door de gemeente geaccordeerde uren van de Uitzendkracht.

Eis 114. De omrekenfactor kan eenmaal per jaar (per 1 januari) worden gewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, indien de bedrijfseigen sociaal wettelijke percentages die onderdeel uit maken van de omrekenfactor als direct gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving waaronder maar niet beperkt tot sociale en fiscale wetgeving wijzigen.

Eis 115. Voorzieningen voor ziekte en leegloop staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Eis 116. Brutoloon aanpassingen naar aanleiding van algemene cao-verhogingen geschieden op basis van de voor de gemeente geldende cao-verhoging. Bij lopende Opdrachten worden brutoloon aanpassingen ten gevolge van algemene cao-verhogingen ingevoerd (en eventueel worden verrekend) op hetzelfde moment als voor de medewerkers in eigen dienst van de Gemeente. Verrekeningen van verhogingen worden door Opdrachtnemer middels één verzamelfactuur in de gewenste sortering aangeleverd (conform gewenste facturatie-specificaties). Bij nieuwe Opdrachten worden de op het moment van opdrachtstellen actuele cao-lonen toegepast. Partijen informeren elkaar direct schriftelijk omtrent deze cao-verhogingen.

Eis 117. De door Opdrachtnemer geoffreerde Bureauarges staan vast voor de duur van de vaste periode van de Raamovereenkomst tot **1 mei 2026** en kunnen bij een eventuele verlenging maximaal éénmaal per jaar worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het percentage

gelijk aan het CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, SBI2008 M-N Zakelijke dienstverlening.

Eis 118. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per **1 mei 2026** waarbij in het vervolg jaarlijks de datum (1 mei) telkens als vaste datum geldt voor het aanpassen van de bureaumarges.

Voor het vaststellen van de (jaarlijkse) Bureaumarges wordt gehanteerd:

- *CBS indexcijfer voor SBI2008 M-N Zakelijke dienstverlening.*
- *Periode: halfjaarindex*

Het te hanteren percentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand:

Bureaumarge nieuw = Bureaumarge oud * (L1/L0)

Voor de indexcijfers geldt:

Bureaumarge oud: Bureaumarge zoals geoffreerd door Opdrachtnemer

Bureaumarge nieuw: Bureaumarge Opslag

L1: gemiddelde halfjaarindex (van januari t/m juni) van het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarin geïndexeerd wordt.

L0: gemiddelde halfjaarindex (van juli t/m december) van het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarin geïndexeerd wordt.

Eis 119. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige indexcijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Zie de website van het CBS voor een nadere uitleg over voorlopige en vastgestelde indexcijfers. Het indexeringspercentage wordt afgerond op twee decimalen.

Eis 120. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van de Bureaumarges, dan vindt aanpassing in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van aanpassing over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 121. Ook in het geval sprake is van een negatieve aanpassing van de Bureaumarges is Opdrachtnemer gehouden de Bureaumarges te herzien, zo nodig op verzoek van Opdrachtgever.

Eis 122. Een prijsaanpassing dient door Opdrachtnemer (telkens) minimaal zes weken voor de ingangsdatum per email voorgesteld te worden bij Opdrachtgever. Dit geldt zowel bij een verhoging als een verlaging de Bureaumarges. Gewijzigde Bureaumarges gaan pas in na acceptatie door Opdrachtgever.

Eis 123. In het geval Opdrachtnemer een aanpassing van de Bureaumarges niet tijdig 6 weken voor ingangsdatum bij Opdrachtgever voorstelt, dan geldt dat een eventueel nadien geaccepteerde aanpassing slechts in kan gaan vanaf de datum van acceptatie door Opdrachtgever, waarbij de aanpassingen gelden tot het volgende moment van prijsaanpassing.

1.18 Migratie, implementatie en exit

Eis 124. Bij (tussentijdse) beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier, zonder hiervoor kosten

in rekening te brengen. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van de gemeente in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan de gemeente ter beschikking gesteld.

- Eis 125.** Gemeente wil na afloop van de Raamovereenkomst zonder complicaties en zonder risico's voor de continuïteit van processen verder kunnen met reeds ingezette Uitzendkrachten bij de gemeente. De gemeente vindt het daarbij belangrijk om goed voorbereid te zijn op de toekomst. Dit betekent onder meer dat gemeente zich wil kunnen voorbereiden op de situatie die ontstaat na afloop van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer werkt mee om samen met de Gemeente redelijke afspraken te maken over hoe omgegaan wordt met het aflopen van de Raamovereenkomst en over en weer zoveel mogelijk nadelige effecten te voorkomen of te beperken tot een minimum. U gaat ermee akkoord dat wanneer de af te sluiten raamovereenkomst wordt ontbonden, beëindigd en/of (van rechtswege) is geëindigd, u actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de transitie van uitzendkrachten naar de nieuwe partner.
- Eis 126.** Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om de implementatie tijdig uit te voeren.
- Eis 127.** Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan de gemeente.

1.19 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 128.** Opdrachtnemer stelt 2 maanden voordat de Raamovereenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 129.** Opdrachtnemer voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de Gemeente die Opdrachtnemer tijdelijk in zijn bezit heeft gehad bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de Gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen
- Eis 130.** Opdrachtnemer is er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

1.20 Eisen aan de afhandeling van klachten

- Eis 131.** U beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de gemeente te behandelen. Bij uw inschrijving voegt u een kopie van het klachtenprotocol. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven: a de

klachtingang voor operationele klachten; b de registratie; c de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht; d binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de Opdrachtnemer).

Eis 132. Structurele klachten worden via de contractmanager van de gemeente gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor operationele klachten.

Eis 133. U heft klachten binnen 48 uur op tenzij in overleg met de contactpersoon van de gemeente anders wordt beslist.

Eis 134. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.

Eis 135. In de afhandeling dient u te beschrijven: de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de gemaakte afspraken, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de contractmanager en de Opdrachtgever dit onverwijld mondeling of per email melden en binnen een week daarna schriftelijk rapporteren. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:

- een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht;
- de datum van constateren;
- de wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan;
- welke personen er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn;
- de geschatte duur van het probleem en/of de klacht;
- de voorgenomen oplossing van het probleem en/of de klacht;
- de invloed op het uitvoeren van de overeenkomst of delen daarvan;
- de (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht;
- de invloed op de datum van oplevering concept;
- indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.

De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

1.21 Juridische eisen

Eis 136. Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.

Eis 137. U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

Eis 138. De gemeente bedingt hierbij van Opdrachtnemer het recht om, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (nadere) opdrachten te verstrekken met betrekking tot overeenkomstige prestaties, onder de voorwaarden neergelegd in de door de gemeente met Opdrachtnemer af te sluiten overeenkomst.

Eis 139. Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:

- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
- inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.