

Bijlage 7 Programma van Eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen met betrekking tot de aanbesteding Raamovereenkomst Uitzenden. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling.

Bij het indienen van de Inschrijving en ondertekening van het UEA-formulier gaat Inschrijver zonder enig voorbehoud akkoord met onderstaande eisen.

1. Dienstverlening	
Eis 1	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn.
Eis 2	Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzenddienstverlening (op basis van ABU en NBBU cao). Opdrachtnemer is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in het beschrijvend document en de concept raamovereenkomst. In de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van het proces voor instroom van uitzendkrachten.
Eis 3	Opdrachtgever vindt een goede communicatiestructuur belangrijk. Opdrachtnemer stelt een accountteam beschikbaar voor de dagelijkse gang van zaken rondom de invulling van aanvragen en het proces rondom lopende plaatsingen. Daarnaast is een accountmanager onderdeel van het accountteam, als verantwoordelijke voor de algehele uitvoering van de dienstverlening en het nakomen van de contractafspraken.
Eis 4	Opdrachtnemer richt haar dienstverlening zo in dat er fysiek persoonlijke contactmomenten zijn tussen Opdrachtnemer en de uitzendkrachten.
Eis 5	Het single point of contact (dagelijks operationeel contactpersoon) van Opdrachtnemer is op werkdagen van 7.00 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever.

Eis 6	Aanvraagprocedure uitzendkrachten. Opdrachtnemer verwerkt de aanvraag voor een uitzendkracht als volgt: • Voor reguliere opdrachten stelt Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen minimaal 1 geschikte kandidaat voor; • Voor spoedopdrachten moet er binnen 3 werkdagen minimaal 1 kandidaat worden voorgesteld; • Als er sprake is van een door Opdrachtgever bevestigde opdracht, volgt binnen 1 werkdag na bevestiging een Nadere Overeenkomst van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever; • Als Opdrachtnemer niet in staat is (een) kandida(a)t(en) voor te stellen binnen de gestelde termijn, meldt Opdrachtnemer dat tijdig aan Opdrachtgever. Als Opdrachtnemer niet kan voldoen aan het voorzien van de aanvraag, dan heeft Opdrachtgever het recht om buiten de raamovereenkomst tot opdrachtverlening over te gaan. Bijbehorende KPI's zijn: 1. 90% van de aanvragen levert ten minste 1 geschikte en dus geplaatste kandidaat op; 2. Van 100% van de aanvragen vindt binnen 2 kantooruren terugkoppeling plaats over correcte ontvangst van de aanvraag; 3. Voor reguliere aanvragen geldt dat in 90% van de aanvragen binnen 10 werkdagen tenminste één kandidaat aangeboden wordt; 4. Voor een spoedopdracht geldt voor 100% van de uitvragen dat de kandidaat dezelfde dag kan starten bij Opdrachtgever; 5. Als opdrachtnemer in een vroeg stadium van de uitvraag voorziet dat de aanvraag niet kan worden ingevuld, wordt hierover in 100% van de gevallen direct gecommuniceerd met Opdrachtgever. Als één of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 50.
Eis 7	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: 1) Een door de uitzendkracht getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding, als dit van toepassing is op de betreffende functie; 2) Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG. Alleen bij regulier opdrachten); 3) Kopieën van relevante diploma's en certificaten; 4) Kopie ID van de uitzendkracht.

Eis 8	Opdrachtnemer vraagt voor iedere uitzendkracht een VOG aan en controleert deze. De VOG mag separaat bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, zonder extra kosten. Indien gewenst doet Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een extra toetsing ten behoeve van integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever; Opdrachtnemer factureert separaat zonder opslag de kosten bij Opdrachtgever.
Eis 9	Opdrachtnemer bewaakt actief dat de VOG wordt afgegeven voor de uitzendkracht. Bij het niet ontvangen van een VOG kan de Opdrachtgever de opdracht voor de inhuur van de uitzendkracht bij de Opdrachtnemer opzeggen.
Eis 10	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat haar tijdelijk personeel in het bezit is van een geldig paspoort/ID-kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende uitzendkracht start met werkzaamheden. Voor tijdelijk personeel van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) en Kroatië moet te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig zijn.
Eis 11	Opdrachtnemer informeert de uitzendkracht over de beroepskwalificaties vóórdat hij/zij start met de werkzaamheden. Waar nodig wordt schriftelijk informatie verstrekt of een instructie gegeven (bijvoorbeeld in verband met veiligheid/arbo-wet).
Eis 12	Opdrachtnemer voldoet aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de AVG. Vanuit de AVG-definities worden de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever gezien als "zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke" en hierdoor is een verwerkersovereenkomst niet noodzakelijk
Eis 13	Afhandeling van het vacatureproces (van aanvraag tot invulling) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal digitaal plaatsvinden, ondersteund door persoonlijke contacten met het single point of contact van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beschikt over een systeem (een portal) waarmee deze digitale afhandeling mogelijk is.

Eis 14	Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van Opdrachtgever, zorg voor adequate vervanging in geval van langdurige te verwachten afwezigheid (langer dan 4 weken) van de uitzendkracht. Hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal 5 werkdagen na verzoek tot vervanging. Als Opdrachtnemer niet in staat is (een) kandida(a)t(en) aan te leveren, meldt zij dat tijdig aan Opdrachtgever. De bijbehorende KPI is: In 95% van de gevallen draagt opdrachtnemer zorg voor vervanging van de uitzendkracht in maximaal 5 werkdagen. Bij geen beschikbaarheid door het stoppen inzet van de uitzendkracht (op initiatief vanuit de Opdrachtnemer en/of de uitzendkracht) of op initiatief van Opdrachtgever, gelden bijbehorende KPI's: 1. In 50% van de gevallen is direct een passende vervangende kandidaat beschikbaar; 2. In 95% van de gevallen wordt binnen 5 werkdagen een passende kandidaat aangeboden. Als één of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 50.
Eis 15	Met betrekking tot het ziekterisico voor de uitzendkracht geldt dat het ziekterisico volledig voor rekening van Opdrachtnemer komt.
Eis 16	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in een zogenaamde makelaarsconstructie te opereren en/of een doorleensconstructie te hanteren.
Eis 17	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een uitzendkracht kosteloos door Opdrachtgever overgenomen kan worden na 1040 uur gewerkte uren. Als Opdrachtgever een uitzendkracht wil overnemen die nog geen 1040 uur heeft gewerkt, betaalt Opdrachtgever een fee aan Opdrachtnemer volgens deze formule: 1040 uur min de reeds gewerkte uren x 25% van het uurtarief (exclusief btw).
Eis 18	Als een uitzendkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de rechtspositieregeling van Opdrachtgever, kan dat reden zijn voor onmiddellijke opzegging van de opdracht. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door Opdrachtgever betaald.
2. Dienstverlening	
Eis 19	Lopende opdrachten met de huidige Opdrachtnemer worden gerespecteerd binnen de raamovereenkomst, tot uiterlijk 1 april 2026. Na afloop wordt – indien aan de orde – een nieuwe opdracht uitgezet bij de nieuwe Opdrachtnemer, waarbij tijdens de selectieprocedure de huidige kandidaat (op eigen verzoek) meegenomen kan worden.
Eis 20	De nieuw af te sluiten raamovereenkomst gaat in op 2 januari 2026. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening vanaf 2 januari 2026 door Opdrachtnemer uitgevoerd wordt. Tenzij door dringende en/of onvoorziene redenen hiervan afgeweken moet worden.
Eis 21	Opdrachtnemer voorziet binnen 2 weken na voorlopige gunning Opdrachtgever van een helder en duidelijk implementatieplan, voorzien van een realistische tijdsplanning.

	Opdrachtnemer heeft tijdens de implementatieperiode een leidende rol en stelt middelen beschikbaar.
Eis 22	Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst moet Opdrachtnemer alles in het werk stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een (eventueel) nieuwe Opdrachtnemer. Alle gegevens die bij Opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst in bezit zijn, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Eis 23	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.
Eis 24	Opdrachtnemer stelt zich tijdens de gehele looptijd van de raamovereenkomst (inclusief verlengingen) constructief en als partner op als (E)HRM proces- of systeemintegratie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gewenst zijn. Het is Opdrachtgever te doen om het optimaal benutten van digitale processen en systemen aan de zijde van Opdrachtgever, bijvoorbeeld (API) koppeling met Beaufort-online. Afstemming, aanpak en financiering zullen in goed onderling overleg plaatsvinden.
Eis 25	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de Raamovereenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, Opdrachtnemer actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de eventuele transitie van uitzendkrachten naar de (eventueel) nieuwe Opdrachtnemer.
Eis 26	Aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer, als zij niet de nieuwe Opdrachtnemer is, bereidwillig en kosteloos mee aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan de nieuwe Opdrachtnemer. Bij het einde van de Raamovereenkomst worden lopende Nadere Overeenkomsten uitgediend tot de einddatum van de Nadere Overeenkomst, binnen de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna wordt de Nadere Overeenkomst niet meer verlengd. Als er geen einddatum is opgenomen in de Nadere Overeenkomst die nog onder de vorige Raamovereenkomst valt, dan wordt de Nadere Overeenkomst zes maanden na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst (daar waar mogelijk) opgezegd door Opdrachtgever.
3. Beloning uitzendkrachten	
Eis 27	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de uitzendkracht vanaf de eerste werkdag bij Opdrachtgever wordt beloond volgens de inlenersbeloning van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verschaft zichzelf de informatie over de inlenersbeloning tijdens de implementatieperiode en draagt zorg voor een juiste uitbetaling aan haar uitzendkrachten.
Eis 28	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden vanuit de cao die geldt bij Opdrachtgever en vanuit de ABU cao. Opdrachtgever wordt altijd vooraf schriftelijk geïnformeerd over wijzigingen.
Eis 29	Reiskosten voor (in opdracht te maken) dienstreizen en voor woon-werkverkeer worden naar wens vergoed op basis van de betreffende regeling van de Opdrachtgever. De vergoeding wordt geheel doorgegeven aan de uitzendkracht zonder dat de Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt. Dat betekent dat vergoedingen vrij van loonheffing en premies gedeclareerd worden, mits de regeling van de Opdrachtgever dit toestaat. Voor zover andere vergoedingen loonheffingsplichtig of premieplichtig zijn, kunnen deze doorberekend worden aan Opdrachtgever, maar zonder verdere opslag (marge).

Eis 30	Alle prijswijzigingen als gevolg van overheidsmaatregelen en/of cao- wijzigingen en verband houden met sociale premies, loonbelasting en dergelijke en waarbij de loonkostenfactor wijzigt, voert Opdrachtnemer door. Opdrachtgever wordt altijd vooraf – minimaal vijf werkdagen - per e-mail geïnformeerd, inclusief specificatie en rekenkundige onderbouwing.
4. Opleidingen	
Eis 31	Te volgen opleidingen door uitzendkrachten voldoen aan de eisen die gesteld worden in de cao voor uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor uitzendkrachten. Opdrachtnemer verplicht zich om minimaal de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor uitzendkrachten te besteden aan opleidingen voor Opdrachtgever.
Eis 32	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitzendkracht beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zoals geëist door Opdrachtgever. Kosten voor het up-to-date houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur komen voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 33	Op verzoek van Opdrachtgever kan een uitzendkracht gevraagd worden om een aanvullende training of opleiding te volgen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtgever en de kosten van de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
5. Prijsstelling, Commerciële eisen	
Eis 34	Opdrachtgever verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding per uur te betalen voor de daadwerkelijk gewerkte uren van de uitzendkracht. De door Opdrachtnemer gefactureerde uren moeten vooraf door Opdrachtgever geaccordeerd zijn. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door Opdrachtgever betaald.
Eis 35	Feestdagen uit de cao van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
Eis 36	De inschrijving bevat een volledig ingevuld prijsinvulformulier. De geoffreerde omrekenfactor staat vast tijdens het eerste jaar van de raamovereenkomst. De bureaumarges kunnen na het eerste contractjaar éénmaal per jaar per 1 januari worden bijgesteld, gelijk aan de "CBS Dienstenprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening" (peildatum 1 oktober, conform de formule $[[[nieuw/oud] = afronden\ op\ drie\ decimalen] * 100] - 100 = x\%$). De eerste keer is toegestaan per 1 januari 2027. Opdrachtgever wordt altijd vooraf – minimaal vijf werkdagen - per e-mail geïnformeerd, inclusief specificatie en rekenkundige onderbouwing, voordat de nieuwe omrekenfactor worden doorgevoerd. LINK: http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81530NED&LA=NL Aanpassingen van de bureaumarge naar aanleiding van wijzigingen in het CBS-indexcijfer, zowel verlagingen als verhogingen, moeten uiterlijk één maand voorafgaand aan de ingangsdatum (lees: 1 januari) van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd, voorgelegd worden aan Opdrachtgever. Wanneer het voorstel tot prijsaanpassing niet voor 1 december is voorgelegd, vervalt het recht op indexering. Bij het niet melden van een prijsverlaging is Opdrachtnemer verplicht deze prijsverlaging met terugwerkende kracht door te voeren.

6. Accountmanagement, communicatie, rapportage en controle	
Eis 37	Opdrachtnemer voert minimaal 2 keer per jaar en verder op verzoek van Opdrachtgever een overleg met Opdrachtgever. Hierbij zijn het single point of contact en de accountmanager van Opdrachtnemer aanwezig. Tijdens dit gesprek zal op basis van de managementrapportage van Opdrachtnemer en de managementinformatie van Opdrachtgever de afgelopen periode worden geëvalueerd. Aanvullende gespreksonderwerpen zijn ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en bij Opdrachtgever, ontwikkelingen in de (arbeidsmarkt)branche, de inzet van SROI (Social Return on Investment) en verbetervoorstellen voor de dienstverlening en de samenwerking.
Eis 38	De accountmanager van Opdrachtnemer beschikt over een toereikende volmacht om afspraken te maken die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig als er sprake is van opvolging/vervanging van het single point of contact of de accountmanager: uiterlijk één maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van het single point of contact of de accountmanager vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte moet er een vervanger worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en met de gemaakte afspraken.
Eis 39	Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende single point of contact of de accountmanager te vragen als de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt. Partijen zullen eerst met elkaar in overleg treden over de verbetermogelijkheden en Opdrachtgever vraagt pas om vervanging als er niet binnen een redelijke termijn verbetering optreedt.
Eis 40	Opdrachtnemer stelt onderstaande informatie per gestarte uitzendkracht beschikbaar: 1. Naam van de uitzendkracht 2. De geldende salarisschaal van Opdrachtgever en het brutoloon van de uitzendkracht 3. Betreffende afdeling en leidinggevende 4. Aan de opdracht gekoppelde inkooporder van Opdrachtgever 5. Startdatum opdracht 6. Einddatum opdracht 7. Fase waarin uitzendkracht werkzaam is 8. Gefactureerde uren (normale inclusief ploegendienst en/of overwerkuren) 9. Gefactureerde tarieven (normale inclusief ploegendienst en/of overwerkuren) 10. Gefactureerde kosten Bovenstaande informatie is voor Opdrachtgever digitaal beschikbaar via de portal van Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever wordt deze informatie per e-mail ter beschikking gesteld.
Eis 41	Opdrachtnemer stelt onderstaande managementinformatie per kwartaal beschikbaar: 1. Onderbouwing van de KPI's 2. Omzet totaal, per fase 3. Aantal ontvangen aanvragen 4. Aantal plaatsingen 5. Aantal niet voorziene aanvragen c.q. ingetrokken 6. Voorzieningspercentage 7. Aantal CV's voorgesteld per vacature 8. Doorlooptijd plaatsingen 9. Ziekteverzuimpercentage 10. Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid

Eis 42	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg tijdens de looptijd van de raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever kosten in rekening brengt.
Eis 43	De voortgang op gemaakte afspraken en KPI's wordt tijdens het tweejaarlijkse overleg besproken. Als het niet behalen van afspraken c.q. KPI's binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. In dit plan staat minimaal vermeld: • Toelichting op de (dreigende) overschrijding van de norm. • SMART geformuleerd plan van aanpak met relevante verbeteracties en mijlpalen. • Formele rapportagemomenten naar Opdrachtgever omtrent de voortgang van de verbeteracties en te behalen mijlpalen. • Planning van een extra meetmoment om de effectiviteit van het verbeterplan te meten. Het verbeterplan wordt opgeleverd binnen een gezamenlijk te bepalen termijn. Wanneer het niet behalen van de afspraken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan zal Opdrachtnemer na vaststelling van de oorzaak Opdrachtgever van advies voorzien om de eventuele impact te minimaliseren.
Eis 44	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle uitzendkrachten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn conform de wettelijke bewaarvoorschriften en -termijnen. Alle documenten en gegevens worden conform de AVG opgeslagen en bewaard.
Eis 45	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle uitzendkrachten moeten zich (altijd) kunnen identificeren met een paspoort/ID-kaart. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitzendkracht tijdens het sollicitatiegesprek, maar ook tijdens per aanvang van de werkzaamheden, zich altijd met een paspoort/ID-kaart en eventuele verblijfsvergunning kan legitimeren.
Eis 46	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om met ongevraagde acquisitie opdrachten te werven.
Eis 47	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, de impact van wettelijke maatregelen en dergelijke. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor Opdrachtgever om de Raamovereenkomst te beëindigen.
Eis 48	De Opdrachtgever moet inzicht hebben via het digitaal en/of online platform van Opdrachtnemer in lopende en afgeronde uitvragen van de Opdrachtgever gedurende de gehele contractperiode.
7. Urenverwerking en Facturatie	
Eis 49	Urenverantwoording verloopt via het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructies aan uitzendkrachten over het invoeren van gewerkte uren en eventuele declaraties, in het systeem van Opdrachtnemer. Indien gewenst zorgt Opdrachtnemer voor instructies aan medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt haar urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de uitzendkrachten. De urenregistratie van de uitzendkrachten moet wekelijks digitaal goedgekeurd kunnen worden door Opdrachtgever.
Eis 50	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever inzicht te geven in de urenregistratie, zodat Opdrachtgever facturen kan controleren.

Eis 51	Facturatie is vierwekelijks, op basis van de gewerkte en goedgekeurde uren. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door de Opdrachtgever betaald. De betalingstermijn van Opdrachtgever is 30 dagen.
Eis 52	Na gunning en als onderdeel van het implementatietraject zal afgestemd worden hoe de digitale facturatie verloopt en welke aanvullingen bij de facturatie moeten worden vermeld. De facturatie moet voldoen aan de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer beschikt over een systeem waarmee digitale facturatie mogelijk is.
Eis 53	Opdrachtnemer verzorgt de werkschoenen voor de uitzendkrachten. (S2 of S3)