

Bijlage 4
Programma van eisen

Europese openbare aanbesteding
Inhuur Flexibele arbeidskrachten tot en met schaal 9 Regulier
ten behoeve van



**Gemeente
Haarlem**

Kenmerk 2025 0526601

Inhoud

1.	Eisen aan Opdrachtnemer	2
2.	Eisen ten aanzien van Flexibele arbeidskrachten	3
3.	Eisen ten aanzien van de opdrachtbevestiging.....	4
4.	Eisen ten aanzien van tarieven Flexibele arbeidskrachten.....	4
5.	Eisen ten aanzien van ziekte en verzuim	6
6.	Eisen ten aanzien van communicatie.....	6
7.	Eisen ten aanzien van facturatie.....	7
8.	Eisen ten aanzien van evaluatie, managementinformatie & SLA.....	7
9.	Eisen ten aanzien van ICT.....	8
10.	Eisen ten aanzien van Raamovereenkomst en voorwaarden	8
11.	Inlener specifieke eisen	9

1. Eisen aan Opdrachtnemer

- Eis 1.** De Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen vanuit de meest recente CAO voor uitzendkrachten (ABU of NBBU) en bij Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Eis 2.** Opdrachtnemer is, indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt, verantwoordelijk voor de werving en selectie van de Flexibele arbeidskracht en verricht alle benodigde administratie, ten behoeve van werkgeverschap, richting de Flexibele arbeidskracht, waaronder in ieder geval de urenregistratie, verloning, facturering, afdracht werkgeverslasten, wettelijke en fiscale verplichtingen.
- Eis 3.** Indien Opdrachtgever een aanvraag heeft voor een Flexibele arbeidskracht, inclusief werving en selectie, zal als volgt gehandeld worden:
- De Opdrachtgever zal een functieprofiel van de in te huren persoon opstellen;
 - Dit functieprofiel zal als eerste uitgezet worden bij de partijen met wie de Raamovereenkomst is aangegaan. Opdrachtgever behoudt echter wel haar vrijheid om, indien zij dat wenst, een vacature niet uit te zetten bij de partijen, maar zelf zorg te dragen voor werving en selectie en invulling van de vacature;
 - De partijen hebben in het geval van een reguliere aanvraag vijf (5) werkdagen de tijd om minimaal twee (2) geschikte kandidaten aan te dragen;
 - Deze partijen hebben in het geval van een spoedaanvraag één (1) werkdag de tijd om minimaal één (1) geschikte kandidaat aan te dragen.
- Indien er geen kandidaten worden aangeboden of de kandidaten voldoen niet naar de mening van Opdrachtgever, om hem moverende redenen, is Opdrachtgever vrij om de vacature uit te zetten bij een andere partij. De termijn waarbinnen de kandidaat moet kunnen starten met de invulling van de gevraagde functie wordt per aanvraag aangegeven. Voor de aanvraag wordt gebruik gemaakt van het format zoals opgenomen in Bijlage 12 van de Aanbestedingsleidraad. Na gunning van de opdracht wordt het aanvraagformulier definitief vastgesteld.

- Eis 4.** Opdrachtnemer is verplicht om de Flexibele arbeidskracht voor aanvang van de werkzaamheden te informeren over de functie-eisen betreffende het werk dat hij/zij gaat doen, inzicht te geven over de werkomgeving en werkafspraken. Bij de functie-eisen horen niet alleen opleiding en ervaring, maar ook alle kenmerken die relevant zijn voor de arbeidsomstandigheden, zoals de veiligheids- en gezondheidsrisico's, instructies voor de werking en bediening van machines, het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen, de wijze waarop gehandeld moet worden bij brand, andere ongelukken en de Gedragscode gemeente Haarlem. De gedragscode wordt na gunning aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
Een werkinstructie wordt hiertoe opgesteld voor de Flexibele arbeidskracht door Opdrachtnemer na de kennismakingsgesprekken, als onderdeel van het leren kennen van de Opdrachtgever en de specifieke werkwijze per inlener/contactpersoon.
- Eis 5.** Voor aanvang van de werkzaamheden dient de Flexibele arbeidskracht een exemplaar van de integriteitsverklaring te ondertekenen en zal Opdrachtnemer dit bij het dossier van de Flexibele arbeidskracht voegen. Indien nodig is bewijs hiervan inzichtelijk te maken door Opdrachtnemer, in overeenstemming met relevante privacy wet- en regelgeving.
- Eis 6.** Afhandeling van alle relevante vragen, in relatie tot werkgeverschap, van Flexibele arbeidskrachten geschiedt rechtstreeks door de Opdrachtnemer evenals mutaties in persoonsgegevens van de Flexibele arbeidskracht.
- Eis 7.** Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende Opdrachtgever vertrouwelijk.
- Eis 8.** Opdrachtnemer heeft een G-rekening
- Eis 9.** De in te zetten Flexibele arbeidskracht is bij aanvang van de opdracht in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), welke niet ouder is dan zes (6) maanden gerekend vanaf de eerste dag dat de opdracht aanvangt. Indien dit niet het geval is, zal eerst een VOG aangevraagd worden door de kandidaat c.q. Opdrachtnemer, de kosten hiervan mogen worden doorberekend aan Opdrachtgever.
De VOG wordt toegevoegd aan het dossier van de Flexibele arbeidskracht. Indien nodig is bewijs hiervan inzichtelijk te maken door Opdrachtnemer, in overeenstemming met relevante privacy wet- en regelgeving.
Is de VOG niet tijdig aanwezig of bij kortdurende opdrachten (bijvoorbeeld stemmentellers) treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.
Te allen tijde geldt dat indien de VOG niet kan worden verstrekt de Opdrachtgever de Nadere overeenkomst van rechtswege direct kan ontbinden.

2. Eisen ten aanzien van Flexibele arbeidskrachten

- Eis 10.** Alle Flexibele arbeidskrachten dienen bij aanvang van de werkzaamheden te beschikken over een geldig legitimatiebewijs. In het geval dat de Flexibele arbeidskracht statushouder is, dient Opdrachtnemer te zorgen voor de nakoming van alle wettelijke verplichtingen voor de tewerkstelling.
- Eis 11.** De in te zetten Flexibele arbeidskracht dient zich in het Nederlandse verstaanbaar te kunnen maken. Indien de functie erom vraagt, dan is goed Nederlands, ter beoordeling aan Opdrachtgever, in woord en geschrift van belang.

- Eis 12.** De Flexibele arbeidskracht registreert de gewerkte uren in het tijdschijfsysteem van Opdrachtnemer:
- Opdrachtgever (leidinggevende) moet de gewerkte uren kunnen accorderen;
 - Door Opdrachtgever geaccordeerde uren vormen de basis voor de facturatie aan Opdrachtgever.
- Eis 13.** De Opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtnemer, na 936 gewerkte uren of maximaal één (1) jaar inzet voor Opdrachtgever, de Flexibele arbeidskracht, in dienst te nemen, zonder dat de Opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de Opdrachtnemer verschuldigd is. Bij tussentijdse overname van de Flexibele arbeidskracht wordt in onderling overleg een vergoeding uitbetaald, rekening houdend met het aanbod van Opdrachtnemer tijdens de aanbesteding en uitgaande van een inzet van maximaal 936 uur.
- Eis 14.** Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde Flexibele arbeidskracht niet, of niet meer, aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de tewerkstelling te beëindigen, ongeacht de duur van de opdracht. Opdrachtgever zal dit bespreken, en aankondigen, met Opdrachtnemer.

3. Eisen ten aanzien van de opdrachtbevestiging

- Eis 15.** Voor iedere ingehuurd Flexibele arbeidskracht dient de opdrachtbevestiging (de Nadere overeenkomst) te worden verstuurd aan de betreffende inlener van Opdrachtgever. Bij elke wijziging in de opdracht en/of tariefstelling wordt een nieuwe opdrachtbevestiging verstuurd, waarin de reden van deze wijziging wordt aangegeven.
- Eis 16.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na het verlenen van de opdracht en de eventuele verlenging de opdrachtbevestiging binnen vijf (5) werkdagen beschikbaar is voor de Opdrachtgever.

4. Eisen ten aanzien van tarieven Flexibele arbeidskrachten

- Eis 17.** Flexibele arbeidskrachten worden door Opdrachtgever verlondd op basis van de ABU-CAO voor uitzendkrachten, waarmee uitzendkrachten het recht hebben op gelijkwaardige beloning ten opzichte van vaste medewerkers van Gemeente Haarlem.
- Eis 18.** Opdrachtnemer stemt het uurtarief van de flexibele arbeidskracht af met Opdrachtgever, op basis van werkervaring binnen de functieschaal en communiceert bijbehorend bedrijfstarief.
- Eis 19.** De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Flexibele arbeidskracht in rekening.
- Eis 20.** Met betrekking tot de gevraagde tarieven stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:
- De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door de Opdrachtgever;
 - De Opdrachtgever bepaalt zelf bij elke inleensituatie de salarisinschaling, passend bij de functie;
 - De omrekenfactor is niet afhankelijk van het bruto uurloon;

- De omrekenfactor is een all-in factor conform het format in Bijlage 8 Prijzenblad en is inclusief bureaumarge, gelijkwaardige beloning voor alle structurele arbeidsvoorwaarden en exclusief BTW;

Voor de kostprijselementen binnen de omrekenfactor geldt dat deze gedurende de looptijd (ook bij verlenging) van de Raamovereenkomst vaststaan.

Enkel wijzigingen in kostprijselementen die voortvloeien uit gewijzigde wet- en regelgeving, zoals vermeld in de Staatscourant en door de Belastingdienst verstrekt, waaronder wijziging in sociale lasten en bindende afspraken in CAO-verband, kunnen, na het overleggen van bewijsstukken en onderbouwing, leiden tot een wijziging van de omrekenfactoren.

Indien Opdrachtgever wijzigingen in haar beloning doorvoert, zullen deze gedeeld worden met Opdrachtnemer, om de beloning richting inhuurkrachten gelijkwaardig te houden.

Hierover dient altijd vooraf schriftelijk akkoord te worden gegeven door de Opdrachtgever. Het indienen van verzoek tot een kostprijswijziging dient één (1) maand voor verwerking van Opdrachtnemer gedaan te worden. Indien componenten nog niet bekend zijn, maar een verzoek wel aanstaande is, dan dient een vooraankondiging van wijziging gedaan te worden.

Indien er sprake is van een wettelijke verlaging van een kostprijscomponent, dient Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever te melden binnen één (1) maand na wijziging.

Eis 21. Met betrekking tot de bureaumarge stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- De Bureaumarge is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door Opdrachtgever;
- De bureaumarge is niet afhankelijk van het bruto uurloon en/of kostprijsfactor;
- De bureaumarge mag niet worden doorberekend op overwerk (>36 uur per week) en eventueel andere toeslagen en (éénmalige) uitkeringen.

De maximale aanpassing van de bureaumarge wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS-prijsindex Dienstprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeel. Peilmoment: 2025 eerste kwartaal.

Indien Opdrachtnemer de tarieven wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk één (1) maand voor afloop van het contractjaar voor aan Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing, zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

Eis 22. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, bij andere doelgroepen (bijvoorbeeld AOW- gerechtigden, vakantiekrachten, studenten, etc.) dan gevraagd in de aanbesteding, de kostprijsfactoropbouw en -reserveringen zoals in de aanbesteding is overlegd hanteren. De Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van wet- en regelgeving met betrekking tot (verminderde/verhoogde) afdrachten (premies) voor de betreffende doelgroep. De Opdrachtnemer dient op verzoek conform het format van Bijlage 8 Prijzenblad binnen vijf (5) werkdagen een kostprijsfactor te overleggen die conform de Inschrijving dient te zijn. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de (verminderde) afdrachten (premies).

Eis 23. <<verwijderd>>

5. Eisen ten aanzien van ziekte en verzuim

- Eis 24.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte of arbeidsongeschiktheid van de Flexibele arbeidskracht, deze zich ziekmeldt bij de Opdrachtgever.
- Eis 25.** Opdrachtnemer stemt met Flexibele arbeidskracht af wie voor 9:00 uur de inlener bij Opdrachtgever informeert.
- Eis 26.** Opdrachtnemer verzorgt de volledige begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit en houdt Opdrachtgever passend en tijdig op de hoogte.
- Eis 27.** Opdrachtnemer neemt in geval van ziekmelding door de Flexibele arbeidskracht, op dezelfde werkdag (voor 12:00 uur) het initiatief richting Opdrachtgever of vervanging gewenst is en zo ja, overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever op welke termijn vervanging gewenst is.

6. Eisen ten aanzien van communicatie

- Eis 28.** Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren van 8:30 uur tot 17:30 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de Flexibele arbeidskracht.
- Eis 29.** Opdrachtnemer dient één (1) medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon (bijvoorbeeld een accountmanager of vestigingsmanager) die op beleidsmatig/strategisch niveau voor Opdrachtgever het eerste aanspreekpunt zal zijn. Dit aanspreekpunt is verantwoordelijk voor de naleving en invulling van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid wordt dit aanspreekpunt adequaat vervangen.
- Eis 30.** Opdrachtnemer dient minimaal twee (2) medewerkers aan te wijzen als vast contactpersonen (bijvoorbeeld een recruiter/intercedent) die op operationeel niveau voor Opdrachtgever en de Flexibele arbeidskracht het eerst aanspreekpunt zullen zijn. Bij afwezigheid van één operationeel aanspreekpunt is het andere aanspreekpunt altijd bereikbaar.
- Eis 31.** Aanwezigheid: leverancier zal tenminste één (1) keer per week een halve dag fysiek aanwezig kunnen zijn op locatie van Opdrachtgever, en is daadwerkelijk minimaal 1x per 3 weken fysiek aanwezig. Aanwezigheid wordt verwacht ten behoeve van onder andere relatiebeheer, kennissessies, inloopdagen, intake- en onderhoudsgesprekken, rapportagemomenten en evaluatiegesprekken.
- Eis 32.** Opdrachtnemer stelt een dedicated implementatieteam samen, zodat na gunning van de Opdracht direct werkafspraken gemaakt kunnen worden, om zo een goede overgangsfase naar de nieuwe Raamovereenkomst te garanderen.
- Eis 33.** Opdrachtnemer is verplicht om binnen een week na aanvang van de werkzaamheden contact op te nemen met de Flexibele arbeidskracht en de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Flexibele arbeidskracht. Gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst houdt Opdrachtnemer contact met Opdrachtgever en de Flexibele arbeidskracht, om de mate van tevredenheid te toetsen, en indien nodig tijdig te kunnen handelen op ontwikkel- en verbeterpunten.

- Eis 34.** Opdrachtnemer signaleert en gaat tijdig in overleg met Opdrachtgever over veranderende arbeidsvoorwaarden en wet- en regelgeving met betrekking tot de Flexibele arbeidskracht(en).
- Eis 35.** Opdrachtnemer draagt bij aan het stimuleren van de lokale werkgelegenheid en heeft aandacht voor duurzaamheid en bewust omgaan met het milieu, bijvoorbeeld CO2-reductie, door Flexibele arbeidskracht in te zetten die dicht bij de locatie(s) van Opdrachtgever woonachtig zijn. Dichtbij wil zeggen op maximaal één (1) uur reisafstand van het Stadhuis in Haarlem.
- Eis 36.** Elk document, advies of ander resultaat van Opdrachtnemer voor Opdrachtgever waarvoor AI gebruikt wordt moet voorafgaand aan het delen met Opdrachtgever eerst door menselijke handen van Opdrachtnemer op juistheid, volledigheid, relevantie, consistentie, uitvoerbaarheid en helderheid van taal en presentatie beoordeeld zijn.

7. Eisen ten aanzien van facturatie

- Eis 37.** Opdrachtnemer factureert digitaal aan Opdrachtgever door middel van e-facturatie via het Peppol netwerk. Het OIN van Opdrachtgever is: OIN 00000001001005650000. Indien e-facturering niet mogelijk is mailt Opdrachtnemer de facturen in PDF-formaat naar: crediteuren@haarlem.nl.
Over de facturatie ten aanzien van verbonden partijen, zullen na gunning aparte afspraken worden gemaakt.
- Eis 38.** Er wordt gefactureerd per ingezette Flexibele arbeidskracht, wekelijks, per vier (4) weken of per maand. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige betaling aan de ingezette Flexibele arbeidskracht.
De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:
- KVK-nummer uitzendbureau
 - Inkoopordernummer.
 - De betreffende periode;
 - Naam van de Flexibele arbeidskracht;
 - Getotaliseerd én gespecificeerd aantal gewerkte uren;
 - Uurtarief;
 - Kostenplaats
 - Subtotaalbedrag exclusief BTW;
 - BTW identificatienummer, BTW percentage en BTW bedrag;
 - Totaalbedrag inclusief BTW;
 - Factuurnummer;
 - Datum factuur;

8. Eisen ten aanzien van evaluatie, managementinformatie & SLA

- Eis 39.** Er wordt minimaal twee (2) keer per jaar een voortgangsgesprek met de strategisch contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersoon vanuit Opdrachtgever over de dienstverlening gevoerd. In het voortgangsgesprek zullen de rapportages worden besproken en zal een tussentijdse evaluatie van de Raamovereenkomst plaatsvinden. Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen na het gesprek zorg te dragen voor het gespreksverslag van het voortgangsgesprek.

- Eis 40.** Per voortgangs- en evaluatiegesprek, stelt Opdrachtnemer een managementrapportage op. In de rapportage zijn de gegevens opgenomen conform tijdens de implementatiefase te finaliseren SLA, gebaseerd op gemaakte afspraken tijdens de aanbesteding.
- Eis 41.** De SLA met KPI's en normen wordt overeengekomen tijdens de implementatiefase van de aanbesteding, inclusief interventiemogelijkheden bij herhaaldelijke en/of kritisch onderpresteren, en wat daar onder verstaan wordt
- Eis 42.** Minimaal 1x per jaar vindt op initiatief van Opdrachtnemer een gesprek plaats over verbetermogelijkheden en innovatie initiatieven, conform SLA.
- Eis 43.** Indien Opdrachtgever tussentijds behoefte heeft aan specifieke managementinformatie levert Opdrachtnemer deze op verzoek kosteloos aan.

9. Eisen ten aanzien van ICT

- Eis 44.** Opdrachtnemer moet de beveiliging van het eigen e-maildomein kunnen waarborgen en moet daarom de standaarden volgens Forum voor standaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl), 'DKIM', 'SPF', 'DMARC', 'STARTTLS', en 'DANE' hebben geïmplementeerd.
- Eis 45.** Opdrachtnemer moet adequate beschermingsmaatregelen hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen en moet alle documenten die naar Opdrachtgever worden verstuurd voor verzending scannen op bedreigingen.

10. Eisen ten aanzien van Raamovereenkomst en voorwaarden

- Eis 46.** Opdrachtnemer dient, na gunning van de Opdracht, aan te leveren aan Opdrachtgever de benodigde informatie, zoals:
- Gegevens contactpersonen en van de vestiging(en);
 - Tarieven (omrekenfactoren);
 - In hoofdlijnen de afspraken uit de Raamovereenkomst en Inschrijving.
- Opdrachtnemer dient deze gegevens actueel te houden.
- Eis 47.** De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd nieuwe, gelijkwaardige profielen toe te voegen aan de overeenkomst, mits deze binnen dezelfde schalen en tariefsystematiek vallen
- Eis 48.** Opdrachtgever eist transparantie van Opdrachtnemer over (een) samenwerking(en) met andere gemeente(n) en verwacht dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd een gelijkwaardige Opdrachtnemer blijft en Opdrachtgever hierdoor niet benadeeld worden.
- Eis 49.** Opdrachtgever behoudt zich de mogelijkheid voor om uitvoering van overeengekomen afspraken en voorwaarden te toetsen middels steekproeven.
- Eis 50.** Bij einde van de Raamovereenkomst zullen, indien opportuun, lopende opdrachten worden uitgediend tot het einde van de opdracht, binnen de in de huidige (nog lopende) Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke opdracht niet meer worden verlengd.

Als geen einddatum is opgenomen in de opdracht welke nog onder de vorige Raamovereenkomst vallen, dan wordt de opdracht zes (6) maanden na ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst daar waar mogelijk opgezegd door Opdrachtgever.

11. Inleener specifieke eisen

- Eis 51.** Waar nodig zal Arbeidskracht zich aan geldende kledingvoorschriften moeten houden
- Eis 52.** Opdrachtnemer informeert de Flexibele arbeidskracht over het kledingvoorschrift bij team Natuur & Milieu – Educatie (NME). Dit kledingvoorschrift betreft, spijkerbroek, donkerblauw en donkergroen als kleuren.
Opdrachtgever verstrekt uiterlijke kledingstukken die noodzakelijk zijn om herkenbaar te zijn, met het gemeentelogo, om de functie uit te voeren. De Flexibele arbeidskracht dient deze te dragen. Hiervan zijn geschikte schoenen uitgezonderd.
- Eis 53.** De Flexibele arbeidskracht werkzaam als medewerker dierversorger kinderboerderij is in het bezit van een geldig BHV-certificaat (cursus BHV met theorie- en praktijkdeel) of is bereid deze te behalen binnen de afgesproken termijn met Opdrachtgever.
- Eis 54.** Indien een certificaat/training vereist is voor het uitoefenen van de functie en Opdrachtgever kan hiervoor zorg dragen, dan komen de uren die daarvoor nodig zijn ten laste van Opdrachtnemer.