

Bijlage I - Programma van eisen n.a.v. Nvl 2

1.	Algemeen
1.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het volledige inhuurproces ten behoeve van de Opdrachtgever. Daarbij worden tenminste de volgende deelprocessen onderkend die tevens in de hierop volgende eisen nader worden uitgewerkt: - Faciliteren bij werving en selectie van kandidaten (onder andere het adviseren en opstellen van een functieprofiel en het zoeken in de markt van geschikte kandidaten); - Contracteren van zzp-er, intermediairs en toeleveranciers van geschikte kandidaten; - Urenregistratie en prestatie verklaren van deze uren voor alle inhuur in hetzelfde digitale portaal; - Afhandeling van het administratieve proces, urenverantwoording, facturatie en betaling; - Het sluiten van een nadere overeenkomst met de inhuurmedewerker; - Evaluatie van de opdracht; - Managementrapportage; - Accountmanagement.
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 de cao Gemeenten. Inzet van inhuurkrachten is gebaseerd op een 36-urige werkweek. Meeruren zijn alleen toegestaan, met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
1.5	Opdrachtnemer dient zich te gedragen als een goed werkgever, die altijd de bepalingen zoals opgenomen in de geldende cao – waar de cao voorziet in de inlenersbeloning – volgt en die goed werkgeverschap nastreeft. Voorbeelden hiervan zijn: - Tijdige betaling van het ingehuurd personeel; - Afdragen van de premies van het ingehuurd personeel.
1.6	Het gebouw van Opdrachtgever is gedurende een aantal dagen per jaar gesloten wegens (verplichte) verlofdagen: Koningsdag 27 april, 2e Paasdag, , Bevrijdingsdag 5 mei, 2e Pinksterdag, Hemelvaartsdag, beide Kerstdagen en Nieuwjaarsdag. Daarnaast kan het college per jaar 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	Opdrachtnemer kent of zal zich inspannen om de cultuur, processen en procedures van de Opdrachtgever te leren kennen en zal bijdragen door een volwaardige sparringpartner, adviseur en expert te zijn op het gebied van inhuur van personeel.
2.1	Eisen ten aanzien van de dienstverlening/ Personeel
2.1	Er geldt een termijn van vijf (5) werkdagen om te reageren door de Opdrachtnemer(s) met een aanbieding. Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn reageert, gaan we ervan uit dat Opdrachtnemer geen geschikte kandidaat kan leveren.

2.2	De Opdrachtnemer is in staat binnen de hiervoor genoemde termijn bekwame tijdelijke krachten te leveren voor alle functies op niveau schaal 9 en hoger conform de CAO gemeenten bij de Opdrachtgever.
2.3	Indien Opdrachtnemer meent aan een aanvraag te kunnen voldoen, dient de aanbieding per flexkracht minimaal te bevatten een Curriculum Vitae (CV), een persoonsprofiel van de geschikte tijdelijke kracht, een prijsopgave en relevante bijzonderheden, zoals de mate van beschikbaarheid en of de tijdelijke kracht een zzp'er is. 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 behoefte en verlangens van de Opdrachtgever.
2.4	De Opdrachtnemer levert per uitvraag maximaal drie (3) CV's aan die voldoen aan de minimale eisen zoals gesteld in de uitvraag van de Opdrachtgever. Hierbij wordt aangegeven of dit zzp'ers betreffen of inhuurkrachten in dienst van Opdrachtnemer of doorlezen.
2.5	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, verblijf- & werkvergunning, referenties en noodzakelijke certificering en benoemingen.
2.6	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de tijdelijke kracht een door de Opdrachtgever verstrekte geheimhoudingsverklaring tekent.
2.7	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van de tijdelijke krachten 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	De Opdrachtnemer zorgt voor de juiste uitvoering van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB). De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van elke aansprakelijkheid inzake de WAB. Alle personeel gerelateerde kosten (excl. transitievergoeding) zijn opgenomen in de bepaling van de omrekenfactor uurtarieven. De Opdrachtgever is nimmer aansprakelijk.
2.9	Ter voorkoming van overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV), moet Opdrachtnemer nagaan of een tijdelijke kracht gerechtigd is in Nederland werkzaam te zijn voordat deze start met de opdracht. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht en alle op voormelde wetgeving gebaseerde uitvoeringsbesluiten en regelgeving. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden en boetes van bevoegde instanties in verband met ondeugdelijke naleving van de betreffende wetgeving.
2.10	Gedurende de uitvoering van een nadere opdracht dient het kennisniveau en eventuele functie gerelateerde bevoegdheden van de tijdelijke kracht actueel te zijn en te blijven. Eventuele hieraan verbonden kosten kunnen niet worden doorberekend aan de Opdrachtgever.
2.11	Iedere nadere opdracht is tussentijds opzegbaar. Hiervoor wordt een opzegtermijn van maximaal één (1) maand gehanteerd. In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is eerdere opzegging mogelijk. Indien de tijdelijke kracht gedurende de uitvoering van de opdracht niet voldoet aan het gestelde in de nadere opdracht of indien de tijdelijke kracht aantoonbaar niet functioneert, is de nadere opdracht direct opzegbaar.

2.12	Er geldt een oriëntatietermijn van twee (2) werkdagen voor iedere tijdelijke kracht. Indien naar mening van de Opdrachtgever de tijdelijke kracht (in de praktijk) niet of onvoldoende voldoet, wordt dit onverwijld gemeld aan de Opdrachtnemer. Niet voldoen houdt in dat aangeven kennis en kunde in de praktijk niet overeenkomen met hetgeen is aangegeven op het CV. In deze situatie worden de gewerkte uren niet in rekening gebracht.
2.13	Indien een situatie als omschreven bij 2.12 zich voordoet, zal de Opdrachtgever in eerste instantie en zo mogelijk terugvallen op eerder voorgestelde kandidaten. Indien hieruit geen geschikte kandidaat naar voren komt, staat het de Opdrachtgever vrij om de opdracht bij een andere partij, buiten de raamovereenkomst, uit te zetten.
2.14	Indien een tijdelijke kracht 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 beëindiging van de nadere opdracht en vervalt eerder genoemde opzegtermijn in punt 2.11.
2.15	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.
3.	Managementinformatie
3.1	De Opdrachtnemer is in staat om per kwartaal en per kalenderjaar digitaal te rapporteren aan de Opdrachtgever. Deze rapportages dienen op verzoek na afloop van de gerapporteerde periode zonder kosten beschikbaar te worden gesteld.

3.2	De rapportage omvat minimaal de volgende managementinformatie: 1. Een algemeen overzicht met daarin opgenomen: - Het aantal ingezette tijdelijke krachten per afdeling/team; - Het totaal gefactureerde bedrag voor tijdelijke krachten per afdeling/team. 2. Een overzicht met informatie over de tijdelijke krachten met daarin per tijdelijke kracht opgenomen: - De naam; - De functie; - Aantal uren dienstverband; - De afdeling/het team waarbinnen de medewerker werkzaam is/is geweest; - Reden inzet; - Het bijbehorende uurtarief; - Begin- en einddatum opdracht; - Totaal aantal gefactureerde uren; - Totale gefactureerde kosten. 3. Een overzicht met prestatie-informatie - Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per afdeling/team van de Opdrachtgever; - Het aantal geslaagde plaatsingen tot stand gekomen ten opzichte van het aantal aanvragen; - Het aantal niet-vervulde aanvragen gespecificeerd naar functie. Per aanvraag dient de reden van niet-vervulling worden aangegeven; - Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per afdeling/team van de Opdrachtgever; 4. Overzicht gerealiseerde SROI.
4.	Evaluatie en prestaties
4.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt op initiatief van de Opdrachtnemer, halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de 'accountmanager' van Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: - Tevredenheid interne Opdrachtgevers (gebaseerd op klachtgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); - Kunnen voldoen aan de vraag vanuit de Opdrachtgever; - Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; - Managementrapportages en toelichting; - Klachtenregistratie en behandeling; - Kwaliteit van de geleverde informatie (onder andere duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). Indien één (1) van de partijen daar aanleiding toe ziet, kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.
5.	Communicatie
5.1	De Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 8:30 tot 17:30 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

5.2	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 in ieder geval op beleidsmatig strategisch niveau het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
5.3	De Opdrachtnemer stelt tevens één (1) vast 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 5.2. 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
5.4	De Opdrachtnemer verstuurt voor iedere tijdelijke kracht een opdrachtbevestiging aan de Opdrachtgever welke door Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden ondertekend. Deze opdrachtbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: - 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; - Inschaling en/of uurtarief.
5.5	De Opdrachtnemer informeert de tijdelijke kracht 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.
5.6	De Opdrachtnemer zorgt, in geval van ziekte, ervoor dat de tijdelijke kracht zich vóór aanvang van de werkzaamheden ziek meldt bij de Opdrachtgever waarbij de Opdrachtnemer de (poortwachter)begeleiding verzorgt en de relevante sociale wetgeving uitvoert.
5.7	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 tijdelijke kracht is verplicht wekelijks het urenverantwoordingssysteem van de Opdrachtgever in te vullen.
5.8	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en plichten van tijdelijke krachten indien deze zich voordoen.

6.	SROI
6.1	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 Returnverplichting.
7.	Tarieven en indexatie
7.1	Opgegeven tarieven bij nadere opdrachten dienen exclusief BTW en inclusief reiskosten woon-werkverkeer en thuiswerkkosten te zijn. Alleen opgegeven tarieven bij nadere opdrachten worden vergoed door Opdrachtgever. De opgegeven tarieven gelden ook voor zzp'ers of doorleenschuifconstructies.
7.2	Cao wijzigingen en 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, zijn toegestaan, waardoor een verhoging van het tarief plaats vindt. T.b.v. hiervan wordt vooraf een gespecificeerd kostenoverzicht verstrekt. Opdrachtgever dient akkoord te geven alvorens verhogingen doorgevoerd worden. De toekenning van periodieke verhogingen aan tijdelijke krachten wordt geacht binnen het tarief te zijn opgenomen.
7.3	De geoffreerde maximale prijzen kunnen jaarlijks in januari door Opdrachtnemer worden geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2027. Dit verzoek mag tot maximaal 1 januari worden ingediend. De maximale aanpassing van de tarieven wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS Dienstenprijsindex (DPI). Als peilmoment wordt het meest recent door het CBS gepubliceerde indexcijfer gebruikt. Het relevante indexcijfer kan worden geraadpleegd via de volgende link: CBS Dienstenprijsindex . Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijs.
7.4	De kosten voor dienstreizen (noodzakelijke reizen gedurende de uitvoering van de nadere opdracht) worden vergoed op basis van de cao Gemeenten en het personeelshandboek van Opdrachtgever en zonder opslag (netto) doorberekend aan de Opdrachtgever. Hierbij wordt gerekend vanaf de standplaats van de tijdelijke kracht naar het bezoekadres en vice versa. De vergoeding van de Opdrachtgever is van toepassing.
7.5	Eenmalige uitkeringen die vanuit de cao Gemeenten worden verstrekt en de transitievergoeding komen voor rekening van de Opdrachtgever en zijn niet bij het tarief inbegrepen. Doorbelasting naar Opdrachtgever vindt plaats, waarbij geen bureaumarge wordt gehanteerd.
7.6	De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren van de tijdelijke kracht in rekening. Het is niet mogelijk navorderingsfacturen te versturen, voor bijvoorbeeld de berekening van ziekte-, vakantie- of feestdagen.

8.	Facturatie
8.1	De Opdrachtnemer factureert (per tijdelijke kracht) 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: - Afdeling; - Team; - Taakveld; - Naam leidinggevende en opdrachtnummer; - Naam tijdelijke kracht; - Periode waarover wordt gefactureerd; - Aantal gefactureerde uren; - Functieschaal en HR21 omschrijving; - Uurtarief; - (indien van toepassing) overige kosten incl. onderbouwing; - Kosten totaal (exclusief en inclusief BTW); - Factuurnummer; - Kostenplaats; - Datum. Facturering vindt eens per vier weken of maandelijks (achteraf) en per tijdelijke kracht plaats.
8.2	Facturatie kan alleen indien door de leidinggevende de uren en eventuele overige kosten separaat zijn geaccordeerd.
8.3	De Opdrachtgever maakt gebruik van digitale facturering. De Opdrachtnemer dient daarop op verzoek van de Opdrachtgever de facturering digitaal te kunnen verzorgen.
8.4	De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren van de tijdelijke kracht in rekening. Het is niet mogelijk navorderingsfacturen te versturen, voor bijvoorbeeld de berekening van ziekte-, vakantie- of feestdagen.
8.5	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen dienen kosteloos in de factureringsmethodiek te worden verwerkt.
9.	Voorzieningen
9.1	Een tijdelijke kracht krijgt van de gemeente een toegangspasje, eventueel een legitimatiebewijs en een werkaccount ter beschikking, zodat de tijdelijke kracht namens de gemeente kan opereren.
9.2	Algemene voorzieningen in relatie tot de werkzaamheden zijn beschikbaar op de afdeling en kunnen door de tijdelijke kracht worden gebruikt, tenzij anders bij de inhuur is afgesproken.
9.3	Persoonlijke voorzieningen zoals beeldschermbril, veiligheidsschoenen, otoplastieken, vaccinaties etc. en een opleiding van de tijdelijke kracht t.b.v. de functie waarvoor de tijdelijke kracht wordt ingehuurd komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

9.4	Een laptop, mobiele telefoon en een thuiswerkplek worden niet door de Opdrachtgever gefaciliteerd. Dat betekent dat de tijdelijke kracht zelf een thuiswerkplek en de beschikking over een laptop en telefoon heeft. Indien de tijdelijke kracht dat niet heeft, verwachten wij dat de Opdrachtnemer de tijdelijke kracht faciliteert.
10.	Overgangsregeling
10.1	De lopende inhuurcontracten blijven met ongewijzigde condities bestaan tot de oorspronkelijk overeengekomen einddatum als bij beëindiging van de overeenkomst. Een nieuwe overeenkomst wordt gegund aan een bestaande of nieuwe leverancier.
10.2	Indien een tijdelijke kracht ingezet is vanuit een leverancier die niet hoort bij de nieuwe Opdrachtnemers, dan gelden de oude condities. Indien een inhuurkracht vervolgens wordt ingezet vanuit een leverancier die hoort bij de nieuwe Opdrachtnemers, dan gelden de nieuwe condities.
10.3	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 afloopdatum kosteloos over te doen naar een nieuwe Opdrachtnemer van de Opdrachtgever.
10.4	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid openstaande verlofuren van flexkrachten over te nemen met een maximum van het aantal verlofuren verkregen over één (1) kalenderjaar.
10.5	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat eventuele op de ingangsdatum van de raamovereenkomst lopende overeenkomsten en afspraken met de huidige leveranciers op het gebied van detachering blijven doorlopen en mogen worden afgemaakt. Inclusief verlenging van maximaal een periode van zes (6) maanden.
10.6	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.
11.	Overig
11.1	Ongevraagde acquisitie is niet toegestaan.
11.2	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien een gevraagde functie/opdracht een aanvullende opdracht (tot maximaal 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde) betreft, de opdracht één op één aan dezelfde kandidaat van dezelfde raamcontractant te gunnen.
11.3	Indien een tijdelijke kracht via een Opdrachtnemer werkzaam is en de Opdrachtgever wil verlengen, dan valt dit binnen de bestaande opdracht. Er hoeft dus niet opnieuw een inhuurverzoek bij alle Opdrachtnemers ingediend te worden. Dit geldt ook voor de tijdelijke krachten die bij niet gecontracteerde partners zijn ondergebracht.
11.4	Als tijdens de looptijd van het contract blijkt dat het werk afneemt, kan de Opdrachtgever ervoor kiezen om de tijdelijke kracht ander werk te laten verrichten onder de oorspronkelijke voorwaarden. Als de werkzaamheden hoger zijn ingeschaald, dan worden de condities/afspraken waaronder de tijdelijke kracht is geplaatst, aangepast.
11.5	De inhuuropdracht eindigt van rechtswege door het verstrijken van de overeengekomen vastgestelde tijd, tenzij is overeengekomen dat de overeenkomst kan worden verlengd en Opdrachtgever tijdelijk gebruik heeft gemaakt van de optie tot verlenging.

11.6	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.
11.7	Op alle overeenkomsten zijn de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing.
11.8	Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met alle informatie die ter kennis gesteld wordt gedurende het uitvoeren van de Opdracht.
11.9	In afwijking van de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, Artikel 6, lid 8, is onderstaande van toepassing: Als de vacature een meer permanent karakter krijgt, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om de inhuurkracht na 1000 gewerkte uren of indien de inhuurkracht negen (9) maanden is ingehuurd (ongeacht het aantal uren) kosteloos over te nemen.