

Bijlage 5 Programma van Eisen MSP Inhuur derden 2026-2031 ref 2025.004

Eisen 1. Algemeen en Juridisch	
Eis 1.1	Inschrijver is in staat alle Diensten te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken (Selectieleidraad en Gunningsleidraad inclusief alle bijlagen).
Eis 1.2	Inschrijver verklaart door het indienen van een Inschrijving dat bij de totstandkoming c.q. uitvoering van de in deze aanbesteding te verrichten Diensten zo veel als mogelijk gekozen wordt voor een duurzame werkwijze.
Eis 1.3	Opdrachtnemer doet, in geval er sprake is van een Toeleverancier, enkel zaken met een SNA-keurmerk gecertificeerd bedrijf. Opdrachtnemer is opgenomen/heeft zich geregistreerd in het WAADI-register.
Eis 1.4	Opdrachtnemer houdt zich aan de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer heeft kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming.
Eis 1.5	Opdrachtnemer houdt bij het uitvoeren van de Diensten rekening met de uitgangspunten van de Aanbestedingswet (Aw 2012) te weten het non-discriminatiebeginsel, het gelijkheidsbeginsel, het transparantiebeginsel en het proportionaliteitsbeginsel. Opdrachtnemer draagt zorg voor integriteit, gelijkheid, non-discriminatie en transparantie bij het uitzetten van de Aanvragen.
Eis 1.6	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet op de identificatieplicht en verstrekt waar nodig de documenten die Aanbestedende dienst in bezit dient te hebben. Alle Gedetacheerden en ZZP-ers dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe Medewerker of al tijdens het sollicitatiegesprek, of anders op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart/rijbewijs bij zich heeft.

Eis 1.7	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet arbeid vreemdelingen en verstrekt waar nodig de documenten die Aanbestedende dienst in bezit dient te hebben. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe Medewerker in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning, alvorens de betreffende Externe Medewerker zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen dienen vooraf aan Opdrachtnemer te worden getoond of verstrekt. Wanneer er sprake is van een (tijdelijke) verblijfsvergunning wordt dit geregistreerd in het systeem van Opdrachtnemer en is dit zichtbaar in het deel van de gegevens waar Opdrachtgever rechten toe heeft.
Eis 1.8	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de privacywetgeving, waaronder (niet uitputtend) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), stelt. Opdrachtnemer geeft op een transparante en praktische manier invulling aan de verplichtingen uit de AVG.
Eis 1.9	Inschrijver conformeert zich aan de normen zoals opgesteld door de Stichting Normering Arbeid en alle relevante wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DBA), de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB), de Wet ketenaansprakelijkheid (Wka) en de Inlenersaansprakelijkheid.
Eis 1.10	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever in het kader van deze Opdracht.
Eis 1.11	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen gespecialiseerde leveranciers te contracteren voor specifieke kennisgebieden en/of projecten. Opdrachtnemer heeft in geen geval recht op vergoeding van enigerlei kosten.
Eis 1.12	Opdrachtnemer voert een DPIA uit van het systeem waarin wordt gewerkt en levert de resultaten hiervan op aan opdrachtgever.

Eisen 2. Dienstverlening en Proces

Eis 2.1	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht een volledig inhuurproces voor de Aanbestedende dienst uit te voeren. Daarbij worden tenminste de volgende deelprocessen onderkend die tevens in de hierop volgende eisen nader worden uitgewerkt: • Faciliteren van een soepele onboarding van overgenomen kandidaten (zoals ten minste informatie verstrekken, kennismaken); • Faciliteren bij werving en (voor)selectie van Kandidaten (onder andere het adviseren en opstellen van een functieprofiel en het zoeken in de markt van geschikte Kandidaten); • Contracteren van ZZP-ers en Toeleveranciers van geschikte Kandidaten; • Afhandeling van het administratieve proces, urenverantwoording, facturatie en betaling (eveneens ZZP-ers en Toeleveranciers); • Evaluatie van de opdracht; • Managementrapportages d.m.v. een onlineapplicatie.
Eis 2.2	Opdrachtnemer implementeert en levert een “MSP oplossing” (zoals beschreven in de aanbestedingsstukken). Opdrachtnemer verplicht zich er toe om, namens de Opdrachtgever, op een professionele wijze alle door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer ingediende Aanvragen voor Kandidaten af te handelen, inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Door de inzet van een MSP heeft Opdrachtgever slechts te maken met een inhuurketen van maximaal één schakel. De MSP werkt in het verlengde van de afdeling HR van de Aanbestedende dienst en volgt daarin de werkwijze van de Aanbestedende dienst.
Eis 2.3	Opdrachtnemer levert gekwalificeerde Kandidaten (conform de gestelde eisen in de Aanvragen) binnen de gestelde doorlooptijd door: i) aan te bieden, ii) ter beschikking te stellen iii) de verdere administratieve afwikkeling te verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen richting Toeleveranciers (debiteurenbeheer), iv) middel van continue procesbewaking dient de foutkans (mismatches, dossierfouten etc.) te worden geminimaliseerd en structurele problemen adequaat te worden opgelost.
Eis 2.4	Opdrachtnemer denkt gevraagd en ongevraagd mee over de door de MSP te verlenen dienstverlening en knelpunten en signaleert mogelijkheden om de dienstverlening aan Aanbestedende dienst te optimaliseren.
Eis 2.5	Opdrachtnemer heeft kennis van gemeentelijke functies en kent termen en titels die gebruikelijk zijn in de profielen zodat de juiste Kandidaat wordt gevonden. Opdrachtnemer weet dat Opdrachtgever een inclusieve werkgever wil zijn en dat werving en selectie vanuit die zienswijze moet plaatsvinden.

Eis 2.6	Opdrachtnemer stelt de Externe Medewerker op de hoogte van alle relevante bedrijfsinformatie van de Aanbestedende dienst.
Eis 2.7	Opdrachtnemer zal in opvolging van een Aanvraag van Opdrachtgever de gehele markt van potentieel aan te bieden Kandidaten ontsluiten. Opdrachtnemer zal Kandidaten binnen het eigen personeelsbestand niet bevoordelen in het proces van selecteren en aanbieden aan Opdrachtgever. Kortom, Opdrachtnemer biedt de best geschikte kandidaat aan Opdrachtgever aan. Als Opdrachtnemer een Kandidaat aanbiedt afkomstig uit de eigen onderneming of aan de opdrachtnemer gelieerde onderneming(en), draagt Opdrachtnemer zorg voor het aanbieden van tevens twee (2) geschikte Kandidaten die niet afkomstig zijn uit de eigen onderneming of aan de opdrachtnemer gelieerde onderneming(en).
Eis 2.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor de integriteittoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, de originele VOG, geheimhoudings- en integriteitsverklaring en vergewist zich binnen de wettelijke kaders van de identiteit van de ingezette ZZP'er en Gedetacheerde). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer en zijn op verzoek voor Aanbestedende dienst inzichtelijk. De startdatum van de Inhuuropdracht kan niet eerder zijn dan dat deze screening volledig heeft plaatsgevonden..
Eis 2.9	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de (geplaatste) Kandidaat over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Zonder een afgegeven VOG mag een Kandidaat niet starten en treedt Opdrachtnemer in overleg met Aanbestedende dienst en worden in samenspraak maatregelen genomen. Hierop kan slechts bij hoge uitzondering én uitsluitend na toestemming van de Aanbestedende dienst een uitzondering op worden gemaakt.
Eis 2.10	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een deugdelijke klachtenprocedure om Aanbestedende dienst te verzekeren van een goede afhandeling van een klacht van Aanbestedende dienst. Na definitieve gunning van de Opdracht levert Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever een kopie van de klachtenprocedure.
Eis 2.11	Opdrachtnemer stelt ten minste één centraal aanspreekpunt, Single Point Of Contact (SPOC), aan voor de gehele looptijd van de Overeenkomst bij de Aanbestedende dienst en de daaronder behorende dienstverlening. De SPOC is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen en borging van de kwaliteit.
Eis 2.12	Vacaturehouder meldt in de portal van Opdrachtnemer een Aanvraag voorzien van (ten minste) functiecriteria, startdatum, duur van de opdracht, harde en zachte criteria.

Eis 2.13	De SPOC neemt bij elke aankondiging van de Aanvraag binnen één (1) werkdag contact op met de Vacaturehouder voor een intake over de specificatie en details van de Aanvraag.
Eis 2.14	De SPOC adviseert de Vacaturehouder proactief over de haalbaarheid en/of eventuele aanpassingen van het standaard wervingsproces. Risico's worden altijd besproken door de SPOC met de Vacaturehouder en tijdens de overleggen wordt in ieder geval besproken hoe deze risico's worden beperkt.
Eis 2.15	De SPOC voert de (voor)selectie van Kandidaten uit op harde en zachte criteria welke vooraf bekend worden gemaakt door de Vacaturehouder.
Eis 2.16	De SPOC biedt binnen vijf (5) werkdagen minimaal drie (3) Kandidaten aan die voldoen aan de minimale harde en zachte eisen gesteld in de Aanvraag door naar de Vacaturehouder. Deze drie (3) aanbiedingen zijn voorzien van een korte onderbouwing van de geschiktheid van de Kandidaat, het CV van de Kandidaat en een voorstel ten aanzien van het marktconforme tarief.
Eis 2.17	Indien Opdrachtgever geschikte kandidaten heeft uit zijn/haar netwerk levert de Opdrachtgever deze aan bij de SPOC.
Eis 2.18	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaten beschikbaar zijn voor de Opdrachtgever.
Eis 2.19	Indien Odrachtnemer een kandidaat op een nieuwe aanvraag wil voorstellen die reeds eerder is ingezet bij Opdrachtgever, voert Opdrachtnemer een interne referentiecheck uit bij Opdrachtgever. Uitsluitend bij een voldoende/goed beoordeling wordt de kandidaat opnieuw voorgesteld aan Opdrachtgever.
Eis 2.20	Het volledige wervingsproces wordt door de SPOC bijgehouden in een online, real-time platform. Deze is 24/7 benaderbaar door de Aanbestedende dienst. Alle administratieve vastlegging en afhandeling over de Aanvraag vindt plaats in dit portal. De SPOC is verantwoordelijk voor een juiste registratie en verantwoording van de selectie van Kandidaten, gedurende het gehele selectieproces.
Eis 2.21	Indien de SPOC of Vacaturehouder van de afspraken onder Eis 2.16 wil afwijken (aantal aanbiedingen en/of termijn) wordt hierover onderling afgestemd.
Eis 2.22	Vacaturehouder motiveert binnen drie (3) werkdagen bondig waarom Kandidaten wel of niet uitgenodigd worden voor een gesprek tussen Vacaturehouder en Kandidaat.

Eis 2.23	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de procesbegeleiding van het selectieproces. Dit houdt onder andere in dat Opdrachtnemer alle benodigde informatie en documentatie bij zowel de Aanbestedende dienst, als de Kandidaat beschikbaar is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning van de selectie-gesprekken.
Eis 2.24	Vacaturehouder koppelt het resultaat van de selectiegesprekken terug aan de SPOC. De SPOC koppelt gemotiveerde keuze(n) van de Vacaturehouder terug aan de Kandidaten.
Eis 2.25	De SPOC is verantwoordelijk voor een complete en zorgvuldige opbouw van dossiers, waaronder (niet uitputtend) CV, inhuurovereenkomst, legitimatiebewijs, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), geheimhoudingsverklaring, uittreksel KVK, polis bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering (indien nodig) ZZP'er of detacheringsbureau gedurende de uitvoeringstermijn van de Opdracht. Per kwartaal dient de SPOC de zelfstandigheidstoets conform DBA met de externe medewerker uit te voeren (indien sprake is van een ZZP'er).
Eis 2.26	De SPOC onderhoudt gedurende de looptijd van de overeenkomst contact met alle vacaturehouders. De SPOC initieert proactief en doorlopend gesprekken met de vacaturehouders. Tijdens deze gesprekken kan de samenwerking worden geëvalueerd en is er ruimte voor verbetering van de samenwerking. Ook maakt de SPOC kennis met nieuwe vacaturehouders en licht de SPOC de werkwijze toe.
Eis 2.27	Redenen voor beëindiging op initiatief van Opdrachtgever zijn bijvoorbeeld ontevredenheid over het functioneren of het niet (meer) voldoen aan de vereiste kwalificatie. Een reden voor beëindiging per omgaande is ook wanneer een Externe Medewerker in strijd heeft gehandeld met gebruikelijke huis-en gedragsregels (waaronder de geheimhouding/integriteitsregels en nevenwerkzaamheden meldplicht) van Opdrachtgever.
Eis 2.28	Indien de Externe Medewerker voor het einde van de Inhuuropdracht vertrekt (op eigen initiatief, vanwege ziekte of ontevredenheid van Opdrachtgever over functioneren van de Externe medewerker), verzorgt Opdrachtnemer een korte evaluatie over de mismatch/het functioneren. Als vacaturehouder een nieuwe werving wil opstarten, voert Opdrachtnemer dit zo snel als mogelijk (ten minste conform eerder genoemde doorlooptijden) een nieuwe Externe medewerker. .
Eis 2.29	Zes en twee weken voorafgaand aan de einddatum van de Inhuuropdracht informeert SPOC de Vacaturehouder over de naderende einddatum. De SPOC bespreekt de gewenste vervolgstappen.
Eis 2.30	De SPOC draagt zorg dat elke Externe Medewerker aan het einde van de Inhuuropdracht het digitale exitgespreksformulier van de Aanbestedende dienst invult.

Eisen 3. Financieel	
Eis 3.1	Opdrachtgever betaalt in zijn geheel voor de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Het is dus niet toegestaan om kosten in rekening te brengen bij Toeleveranciers, ZZP'ers, Externe Medewerkers of andere Partijen.
Eis 3.2	Opdrachtnemer houdt er géén andere verdienmodellen op na dan de Opslagen die de Opdrachtgever vergoedt en, indien Opdrachtnemer Gedetacheerden in dienst heeft, de eventuele bureaumarge op de inzet van een Gedetacheerde waarmee de Opdrachtnemer rechtstreeks een arbeidsovereenkomst heeft gesloten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een en ander te (laten) controleren.
Eis 3.3	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om op eigen initiatief het Uurtarief van de door Opdrachtnemer ingezette Externe Medewerker te verhogen, niet gedurende de looptijd van de Inhuurovereenkomst, maar ook niet bij een verlenging. In de implementatieperiode maakt Opdrachtnemer met Opdrachtgever afspraken welke spelregels gelden ten aanzien van eventuele verhogingen van het Uurtarief gedurende de looptijd van een Inhuurovereenkomst of bij een verlenging. Opdrachtnemer deelt vervolgens deze spelregels met de Toeleveranciers, bewaakt en borgt deze. Opdrachtnemer is de enige contactpersoon voor Opdrachtgever. Opdrachtgever overlegt in deze niet met toeleveranciers.
Eis 3.4	Opdrachtnemer vraagt de VOG op en controleert deze. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever. Eventueel kan de Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
Eis 3.5	Voor het beantwoorden van vragen, het informeren en adviseren over Externe Medewerkers en contracten door de SPOC worden bij Opdrachtgever geen extra kosten in rekening gebracht.
Eis 3.6	Opdrachtnemer kan de kosten voor de implementatie niet doorberekenen aan Opdrachtgever.
Eis 3.7	Opdrachtnemer registreert de Uurtarieven inclusief Opslagen en gewerkte uren per Inhuurovereenkomst in het systeem van de Opdrachtnemer.
Eis 3.8	Opdrachtnemer hanteert in de Inhuurovereenkomsten all-in tarieven, dus inclusief reis- en verblijfkosten, opgemerkt dat in het geval de werkzaamheden, om welke reden dan ook, vanuit huis worden uitgevoerd, geen sprake is van reiskosten.

Eis 3.9	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme inhuurtarieven door bij de Aanvragen uit te gaan van de door Opdrachtgever meegegeven tariefrange. Indien na de uitvoering van wervingsactiviteiten blijkt dat de aangegeven range voor de specifieke vraag niet passend is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een andere range voorstellen en onderbouwen, deze met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren. Opdrachtgever vertrouwt op de kennis van Opdrachtnemer om inhuurtarieven te reduceren.
Eis 3.10	Opdrachtnemer geeft tijdig een signaal aan Opdrachtgever als de dienstverlening door Opdrachtnemer in gevaar dreigt te komen, vanwege financiële oorzaken of anderszins.

Eisen 4. Communicatie, Bereikbaarheid en Evaluatie	
Eis 4.1	Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren van 08:30 uur tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Aanbestedende dienst. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden binnen 2 werkdagen beantwoord en op een adequate manier afgehandeld door Opdrachtnemer.
Eis 4.2	De SPOC is op werkdagen op de werklocatie van Opdrachtgever aanwezig.
Eis 4.3	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een verantwoordelijk Accountmanager aan die gedurende de looptijd van de Overeenkomst contacten onderhoudt met Opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening, de werking, de invulling en naleving van de Overeenkomst. De Accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde die past bij een Opdracht van deze omvang. De Accountmanager beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze opdracht op de meest optimale manier te realiseren. Bij afwezigheid van deze vaste contactpersoon draagt Opdrachtnemer zorg voor adequate vervanging. Opdrachtgever behoudt zich daarnaast het recht voor om een vervangend verantwoordelijk Accountmanager te verzoeken indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.
Eis 4.4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de SPOC. Opdrachtnemer dient bij een opvolging/vervanging zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met Opdrachtgever over werkwijze, werkprocessen en procedures.

Eis 4.5	De SPOC kent of zal zich maximaal inspannen om de cultuur, processen en procedures van de Aanbestedende dienst te leren kennen. De SPOC bouwt een relatie op met de stakeholders en is een volwaardig sparringpartner, adviseur en expert op het gebied van de inhuurmarkt en op het gebied van rechtmatigheid hieromtrent.
Eis 4.6	De SPOC ondersteunt, faciliteert en adviseert proactief over ontwikkelingen in de markt zoals: trends, nieuwe inhuurmogelijkheden, het continu verbeteren van de (inhuur)processen en het verbeteren van de toegang tot de markt. Daarnaast adviseert de SPOC over tarieven, afkoopsommen en mogelijkheden om op termijn de externe inhuur vast in dienst te nemen.
Eis 4.7	Opdrachtnemer heeft bekwaam Personeel in dienst die flexibel operen op zowel management- als medewerkersniveau en die alle benodigde inhoudelijke, (markt)kennis bezitten om (fiscaal)juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren. Opdrachtnemer is verplicht om geconstateerde risico's en kwetsbaarheden te melden bij Opdrachtgever.
Eis 4.8	Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren gedurende de contractperiode op reguliere basis de dienstverlening. Dit overleg vindt plaats tussen de SPOC, accountmanager (als beschreven bij Eis 4.3), de contractmanager van HR en unithoofd HR van Opdrachtgever. Overleggen vinden per kwartaal plaats, of zoveel vaker als Opdrachtgever dat wenst. Afhankelijk van de situatie kan dit afgeschaald worden. In de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: •tevredenheid Vacaturehouders (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); •evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; •managementrapportages en toelichting; •klachtenregistratie en behandeling. Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). •De SPOC geeft tijdens de evaluaties proactief advies t.a.v. wetswijzigingen, risico's en belangrijke veranderingen.
Eis 4.9	Gedurende de uitvoering van werkzaamheden kan Opdrachtgever zo vaak als hij dit nodig acht, direct met de Externe Medewerker de uitvoering van de werkzaamheden evalueren. Ook dient de Externe Medewerker desgevraagd te rapporteren aan Opdrachtgever over de voortgang van de werkzaamheden, zo vaak en op de wijze zoals de Opdrachtgever nodig acht. Het gaat hierbij dan om een evaluatie van de te leveren prestatie waarbij in het geval van een ZZP'er de zelfstandigheid bewaakt dient te blijven.

Eis 4.10	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de Opdrachtgever, denk hierbij aan reorganisaties, fusies, overnamen, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
Eis 4.11	Opdrachtgever wenst een actieve, nauwe samenwerking tussen SPOC en contractmanager van de afdeling HR. Overleg tussen SPOC en Contractmanager vindt minimaal één maal per maand plaats.
Eisen 5. Urenregistratie, Facturatie en Betaling	
Eis 5.1	Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Externe Medewerkers worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties overeenkomstig de methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer zorg voor instructie van medewerkers van Opdrachtgever.
Eis 5.2	Externe Medewerkers dienen wekelijks hun daadwerkelijk gewerkte uren in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer te registreren. Opdrachtnemer is er als procesbewaker voor verantwoordelijk dat Externe Medewerkers de uren op tijd schrijven in het systeem van Opdrachtnemer.
Eis 5.3	Actieve goedkeuring van de door de Externe Medewerker ingevoerde uren vindt plaats in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer, door de inhurend manager (leidinggegevende).
Eis 5.4	Facturering door Opdrachtnemer vindt maandelijks plaats op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren van een Externe Medewerker.
Eis 5.5	Facturen dienen te voldoen aan de eisen die Opdrachtgever daaraan stelt (onder andere de Inkoopvoorwaarden gemeente Capelle aan den IJssel, de Inkoopvoorwaarden IJsselgemeenten, de Raamovereenkomst-MSP).

Eis 5.6	Opdrachtnemer factureert per medewerker op basis van geaccordeerde uren. De factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen van de belastingdienst. Verder dienen op de factuur de volgende gegevens te worden vermeld: • Ordernummer • Afdeling- en/of unitnaam • Naam Externe Medewerker; • Functie Externe Medewerker; • Periode waarover wordt gefactureerd; • Aantal gefactureerde uren; • Uurtarief.
Eis 5.7	De opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers en ZZP'ers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan de opdrachtnemer en betaling van de opdrachtnemer aan Toeleveranciers en ZZP'ers bedraagt maximaal vijf werkdagen na betreffende betalingsrun.
Eis 5.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van de financiële afhandeling ten aanzien van Toeleveranciers en ZZP'ers.
Eis 5.9	Opdrachtnemer ziet toe op een eenvoudig en foutloos uren-en facturatieproces.
Eis 5.10	Creditnota's worden na 30 kalenderdagen ten alle tijden uitbetaald aan Opdrachtnemer. Tenzij de bijbehorend debet nog niet voldaan is door Opdrachtgever. Bij gelijke debet- en creditnota's worden deze intern verrekend. Opdrachtgever verrekent verder geen debet- en creditnota's met elkaar.

Eisen 6. Managementrapportages

Eis 6.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een onlineapplicatie waarin rapportages, managementinformatie in realtime doorlopend te raadplegen is door de vacaturehouders van Opdrachtgever. Daarin is ten minste het volgende te raadplegen; aantal externen (contractvorm), tarief, aantal uren, verlengingen, start- en einddatum, per afdeling en per unit, totale spend per afdeling en unit.
----------------	--

Eis 6.2	Opdrachtnemer levert maandelijks (en op verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen) kosteloos bij de Contractmanager digitale managementinformatie aan in een Portaal, zowel een totaaloverzicht als per afdeling en unit. Hierin dient minimaal te worden aangegeven: - Afdeling en unit binnen de organisatie-eenheid; - Intern opdrachtgever/Vacaturehouder vanuit Aanbestedende dienst; - Begin- en einddatum (-data) van de Externe Medewerker, waarbij verlengingen goed zichtbaar zijn; - Het aantal verlengingen van een Inhuuropdracht; - Omschrijving van de Inhuuropdracht en de reden van inhuur; - Het Uurtarief; - De contracturen vs. de gedeclareerde uren per week werk externe medewerker; - Type Externe Medewerker (Gedetacheerden / ZZP'er); - Functie inhuur externe medewerker - Maximale opdrachtwaarde en gefactureerde uren; - Evaluatie of beoordeling van de prestaties; - Hoeveelheid plaatsingen uit eigen portefeuille (dus economisch aandeel); - Hoeveel procent van de ingehuurde Externe Medewerker de opdracht volledig heeft afgerond. -Tevens wordt een rapportage geleverd met daarin relevante informatie over het cumulatieve beeld over het contractjaar én de gehele periode van dienstverlening (in geld en in ingezette uren).
Eis 6.3	Opdrachtnemer draagt eveneens per kwartaal kosteloos zorg voor informatie met betrekking tot de matching: - aantal ontvangen Aanvragen; - aantal aangeboden CV's; - termijn waarbinnen CV's zijn aangeboden; - geslaagde matches, zijnde een succesvolle invulling van een Aanvraag; - niet geslaagde matches, zijnde een niet (succesvol) ingevulde Aanvraag; - niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen aandragen van potentiële Kandidaten; - ingetrokken zoekopdrachten; - Een toelichting op niet geslaagde matches en niet geslaagde zoekopdrachten wordt eveneens verstrekt. In de managementrapportage wordt ook een eventueel verbeterplan opgenomen.

Eis 6.4	Opdrachtnemer draagt eveneens per kwartaal kosteloos zorg voor: - klachtenregistratie gespecificeerd per team en de wijze van behandeling van de klacht en hoe een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen. De periodieke evaluatiegesprekken kunnen ook input geven voor het registreren van een klacht / analyse en oplossing. Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen. - overzicht benchmark Tarieven: huidige inhuurtarieven per functie versus gemiddelde inhuurtarieven over voorgaand(e) ja(a)r(en); - voortgang verbetervoorstellen.
Eis 6.5	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
Eis 6.6	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever additionele kosten in rekening brengt.
Eis 6.8	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan een tussentijdse (proces)audit en stelt daartoe alle documentatie, correspondentie en andere relevante gegevens ter beschikking aan Opdrachtgever.

Eisen 7. Continuïteit en Exitstrategie

Eis 7.1	Op basis van de gesloten Overeenkomst garandeert de Opdrachtnemer dat het systeem van de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden (updates /upgrades) zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt ook verstaan dat op de applicaties naast additief, correctief en preventief onderhoud ook adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Aanbestedende dienst in de contractperiode te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt het systeem van de Opdrachtnemer in op de ontwikkelingen in de markt.
Eis 7.2	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook, bijvoorbeeld een faillissement), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige, adequate en ongestoorde overgang/overdracht van de Diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/Partij, zodat continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever wordt gewaarborgd. Hieronder valt minimaal het opleveren van een exitplan en het aanleveren van benodigde transitie-/migratiegegevens.

Eis 7.3	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan de overgang van rechtsverhouding met de Externe Medewerker naar een opvolgende Partij, zodat de uitvoering van de werkzaamheden door dezelfde natuurlijke personen kan worden gecontinueerd, tenzij de desbetreffende Externe Medewerker daarmee niet instemt. Opdrachtgever zal bepalen welke Externe Medewerkers en met welke termijn worden overgenomen en ondergebracht bij een andere leverancier. Opdrachtnemer zal alsdan een eventueel met de Externe Medewerker overeengekomen concurrentie- of relatiebeding niet inroepen jegens deze en/of jegens Opdrachtgever en/of de opvolgende Opdrachtnemer/partij.
Eis 7.4	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een actueel overzicht van de Externe Medewerkers, zodat een opvolgende Opdrachtnemer een actueel en correct beeld kan krijgen van de over te nemen Kandidaten.
Eis 7.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Indien gewenst levert Opdrachtnemer de inhoud van dossiers in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat. Opdrachtnemer kan voor deze transitie geen extra kosten in rekening brengen. Kosten hiervan zijn inbegrepen in de prijs (Opslag).
Eis 7.6	Opdrachtnemer levert bewijs aan van vernietiging van de data op zijn servers.
Eis 7.7	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de Diensten.