

Bijlage 2

Programma van eisen

**Europese openbare aanbesteding
Inhuur Handhavers afdeling veiligheid & Handhaving
ten behoeve van**



**Gemeente
Haarlem**

Kenmerk 2025 658283

Versie: 1.0 def
Datum: 18 december 2025

Eisen aan de Opdracht

- Eis 1.** Opdrachtnemer is, indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt, verantwoordelijk voor de werving en selectie van de Inhuurkracht van Handhavers (BOA's) en Toezichthouders voor de afdeling VNH van de gemeenten Haarlem en Zandvoort, en verricht alle benodigde administratie, ten behoeve van werkgeverschap, richting de Inhuurkracht, waaronder in ieder geval de verloning, facturering, afdracht werkgeverslasten, wettelijke en fiscale verplichtingen. Hierbij conformeert Opdrachtnemer zich aan dit Programma van Eisen (PvE) en de Aanbestedingsdocumenten inclusief eventuele bijlagen.
- Eis 2.** Er wordt onderscheid gemaakt tussen structurele inhuur en inhuur vanuit een flexpool. Van welk type inhuur er sprake is zal duidelijk per aanvraag benoemd worden en ieder type heeft zijn eigen proces.
- Eis 3.** Indien Opdrachtgever een aanvraag heeft voor een nieuwe werknemer en/of Inhuurkracht, inclusief werving en selectie, op structurele basis, zal als volgt gehandeld worden:
- Opdrachtgever stelt een functieprofiel op;
 - Opdrachtgever zal op dat moment bepalen of zij de betreffende behoefte wil vervullen via eigen werving en selectie (kandidaat komt als werknemer in dienst van de gemeente) of via Inhuur inclusief werving en selectie;
 - Indien er wordt gekozen voor Inhuur zal dit functieprofiel per email gelijktijdig naar alle raamcontractanten worden uitgezet;
 - Opdrachtnemer heeft in het geval van een aanvraag vijf (5) werkdagen de tijd om minimaal twee (2) geschikte kandidaten aan te dragen middels het terugsturen van een ingevuld formulier aanvraag Inhuur met de aanvullend uitgevraagde informatie (zoals bijvoorbeeld een CV)
 - Opdrachtgever zal alle aangeboden kandidaten beoordelen en, waar nodig met motivering, terugkoppelen naar de Opdrachtnemers welke kandidaten voor een gesprek worden uitgenodigd en welke kandidaten niet worden uitgenodigd;
 - Gesprekken met kandidaten worden gepland binnen zeven (7) werkdagen na de beoordeling van de schriftelijke stukken;
 - Opdrachtgever maakt, indien van toepassing, bekend welke kandidaat/ kandidaten wel en welke niet worden geselecteerd als Inhuurkracht;
 - Voor iedere Inhuurkracht dient de opdrachtbevestiging (de Nadere overeenkomst) te worden verstuurd aan Opdrachtgever. Bij elke wijziging in de opdracht en/of tariefstelling wordt een nieuwe opdrachtbevestiging verstuurd, waarin de reden van deze wijziging wordt aangegeven.
 - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na het verlenen van de opdracht en de eventuele verlenging de opdrachtbevestiging binnen drie weken beschikbaar is voor de Opdrachtgever.
- Eis 4.** 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 10 van de Aanbestedingsleidraad. Na gunning van de Opdracht wordt het aanvraagformulier definitief vastgesteld conform de procesbeschrijving uit eis 3.
- Eis 5.** Opdrachtgever organiseert een introductiedag voor iedere nieuwe Inhuurkracht voor aanvang van de werkzaamheden. Hierin wordt de inhuurkracht geïnformeerd over de functie-eisen betreffende het werk dat hij/zij gaat doen en verkrijgt hij/zij inzicht 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 Ambtenaren voor ambtenaren (2024). De inhuurkracht is

hier verplicht bij aanwezig. Tijdens de introductiedag wordt de inhuurkracht verwezen naar de digitale integriteitswijzer. Na de introductiedag volgt een op maat gemaakt inwerkperiode.

- Eis 6.** Opdrachtgever en alle Opdrachtnemers zullen in gezamenlijk overleg een Flexpool opzetten. De Flexpool bestaat uit, in principe, Handhavers van alle Opdrachtnemers die beëdigd zijn voor de gemeente Haarlem en Zandvoort, en als zodanig volledig inzetbaar zijn als handhaver (BOA) voor de Opdrachtgever, onder andere in geval van evenementen, piekperiodes (bijvoorbeeld mei t/m September en Kerst) en vervanging bij ziekte (eis 23).
- Eis 7.** Indien er geen kandidaten (kunnen) 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 dan de raamcontractanten.
- Eis 8.** Afhandeling van alle relevante vragen, in relatie tot werkgeverschap, van Inhuurkrachten geschiedt rechtstreeks door de Opdrachtnemer evenals mutaties in persoonsgegevens van de Inhuurkracht.
- Eis 9.** Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende Opdrachtgever vertrouwelijk.

Eisen ten aanzien van Inhuurkrachten

- Eis 10.** Alle Inhuurkrachten dienen bij aanvang van de werkzaamheden te beschikken over een geldig legitimatiebewijs. In het geval dat de Inhuurkracht statushouder is, dient Opdrachtnemer te zorgen voor de nakoming van alle wettelijke verplichtingen voor de tewerkstelling. Indien nodig, kan dit opgevraagd worden door Opdrachtgever, in overeenstemming met relevante privacy wet- en regelgeving.
- Eis 11.** Voor aanvang van de werkzaamheden dient de Inhuurkracht een exemplaar van de integriteitsverklaring te ondertekenen. Indien nodig, kan dit opgevraagd worden door Opdrachtgever, in overeenstemming met relevante privacy wet- en regelgeving.
- Eis 12.** De in te zetten Inhuurkracht is bij aanvang van de opdracht in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag Politiegegevens (VOG-P), 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-P aangevraagd worden door de kandidaat c.q. Opdrachtnemer, de kosten hiervan mogen worden doorberekend aan Opdrachtgever. De VOG-P wordt toegevoegd aan het dossier van de Inhuurkracht bij opdrachtnemer. Indien nodig is bewijs hiervan inzichtelijk te maken door Opdrachtnemer, in overeenstemming met relevante privacy wet- en regelgeving. Is de VOG-P niet tijdig aanwezig dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Te allen tijde geldt dat indien de VOG-P niet kan worden verstrekt de Opdrachtgever de Nadere overeenkomst van rechtswege direct kan ontbinden.
- Eis 13.** De in te zetten Inhuurkracht 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 14.** De Opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtnemer, na 936 gewerkte uren of maximaal één (1) jaar inzet voor Opdrachtgever (ongeacht het aantal gewerkte uren), de Inhuurkracht, in dienst te nemen, zonder dat de Opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de Opdrachtnemer verschuldigd is. Bij tussentijdse overname van de Inhuurkracht wordt in onderling overleg een vergoeding uitbetaald, uitgaande van een inzet van maximaal 936 uur.
- Eis 15.** Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde Inhuurkracht niet of niet meer aan de functie-eisen en bevoegdheden (zoals bijvoorbeeld door het niet behalen van relevante opleidingen) voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de inhuur te beëindigen, ongeacht de duur van de opdracht. Opdrachtgever zal dit bespreken, en aankondigen, met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever bepaalt op dat moment of er een nieuwe inhuurkracht nodig is en zal deze indien nodig, volgens het reguliere proces uitvragen.

Eisen ten aanzien van Dossiervorming

- Eis 16.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor adequate dossiervorming van onderstaande documenten ten behoeve van alle door hem geleverde kandidaten en zorgt dat zij in ieder geval de volgende zaken in dossier houdt voor alle inhuurkrachten die gedetacheerd zijn bij Opdrachtgever:
- a. VOG-P;
 - b. Geldig legitimatiebewijs;
 - c. Ondertekende integriteitsverklaring;
 - d. Ondertekende Nadere Overeenkomst.
- Eis 17.** Indien noodzakelijk, en op verzoek van Opdrachtgever, levert Opdrachtnemer alle benodigde documenten aan ten behoeve van de beëdiging van een kandidaat als BOA.

Eisen ten aanzien van tarieven Inhuurkrachten

- Eis 18.** De Inhuurkrachten worden (minimaal) verloned conform de vigerende beloningsregeling van de Opdrachtgever, CAO gemeenten.¹ Indexeren van de uurtarieven exclusief bureaumarge en overige (all-in) kosten volgt de CAO loonstijgingen.
- Eis 19.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het in de aanbesteding aangeboden uurtarief geldt als een All-In tarief exclusief BTW. Dat wil zeggen dat in het tarief in ieder geval, maar niet uitputtend, zijn opgenomen:
- Woon-Werk verkeer
 - 13e maand
 - ORT
 - Overige toeslagen
 - Kosten mbt verzekeringen
- Eis 20.** De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Inhuurkracht in rekening conform eis 32.
- Eis 21.** Met betrekking tot de bureaumarge inclusief all-in kosten stelt Opdrachtgever de volgende eisen:
- De bureaumarge (%) mag niet worden doorberekend op overwerk (>36 uur per week bij een fulltime werkweek), Onregelmatigheidstoeslag (ORT) en eventueel andere toeslagen en (éénmalige) uitkeringen.
 - De bureaumarge is een percentage van het uurtarief en mag als zodanig niet apart worden geïndexeerd.
 - De maximale aanpassing van de overige (all-in) kosten 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.

¹ [Home - Cao Gemeenten](#)

Eisen ten aanzien van ziekte en verzuim

- Eis 22.** Inhuurkracht meldt zich ziek bij de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. In geval van arbeidsongeschiktheid blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk. Re-integratie kan in overleg met, indien door alle partijen gewenst en op basis van een Plan van Aanpak, bij de Opdrachtgever worden uitgevoerd. Dit laatste punt is echter geen verplichting.
- Eis 23.** Opdrachtnemer neemt in geval van ziekmelding door de Inhuurkracht, 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. Indien nodig wordt de vervanging georganiseerd vanuit het proces zoals beschreven in eis 6 met betrekking tot inhuur vanuit de Flexpool.

Eisen ten aanzien van communicatie

- Eis 24.** 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 25.** Opdrachtnemer dient minimaal één (1) medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon (bijvoorbeeld een consultant) die op operationeel niveau voor Opdrachtgever en de Inhuurkracht het eerst aanspreekpunt zal zijn. Bij afwezigheid van dit aanspreekpunt zorgt Opdrachtnemer voor adequate vervanging.
- Eis 26.** 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 27.** Opdrachtnemer is verplicht om binnen een week na aanvang van de werkzaamheden contact op te nemen met de Inhuurkracht en de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van Inhuurkracht. Gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst houdt Opdrachtnemer contact met Opdrachtgever en de Inhuurkracht, om de mate van tevredenheid te toetsen, en indien nodig tijdig te kunnen handelen op ontwikkel- en verbeterpunten.
- Eis 28.** 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 29.** Opdrachtnemer signaleert en gaat tijdig in overleg met Opdrachtgever over veranderende arbeidsvoorwaarden en wet- en regelgeving met betrekking tot de Inhuurkracht(en).
- Eis 30.** 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 Inhuurkracht in te zetten die dichtbij de locatie(s) van Opdrachtgever woonachtig zijn. Dichtbij wil zeggen op maximaal één (1) uur reisafstand van het Stadhuis in Haarlem.
- Eis 31.** Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn tussen 7.00 uur – 24.00 uur bij voorkeur per telefoon (piketlijn) en mail voor Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van facturatie

- Eis 32.** Het facturatie proces is als volgt georganiseerd waarbij eis 33 en 34 in acht dienen te worden genomen:
1. Opdrachtgever levert per inhuurkracht per maand een overzicht aan van de daadwerkelijk door de inhuurkracht gewerkt uren in de betreffende maand;

2. Op basis van het aangeleverde gewerkte urenoverzicht maakt Opdrachtnemer een Concept factuur aan en stuurt deze naar vnhfinance@haarlem.nl ter controle en akkoord;
3. Opdrachtgever controleert de Concept factuur en:
 - Indien akkoord wordt dit via de mail teruggekoppeld;
 - Indien de Concept factuur nog moet worden aangepast wordt dit eveneens per mail teruggekoppeld en start het proces opnieuw in stap 2.
4. Na akkoord kan Opdrachtnemer de definitieve factuur sturen.

Eis 33. 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.

Eis 34. Er wordt gefactureerd per ingezette Inhuurkracht per maand. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige betaling aan de ingezette Inhuurkracht. De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- De betreffende periode;
- Naam van de Inhuurkracht;
- Aantal gewerkte uren;
- Uurtarief;
- Kostenplaats
- Subtotaalbedrag exclusief BTW;
- BTW identificatienummer, BTW percentage en BTW bedrag;
- Totaalbedrag inclusief BTW;
- Factuurnummer;
- Datum factuur;
- Inkoopordernummer.

Eisen ten aanzien van managementinformatie

Eis 35. Per voortgangs- en evaluatiegesprek stelt Opdrachtnemer een managementrapportage op. In de rapportage zijn in ieder geval de volgende gegevens opgenomen:

- Het aantal ingezette Inhuurkrachten en uren per functieprofiel;
- terugkoppeling over de invulling van Social Return on Investment.

Na gunning, en indien nodig tijdens de uitvoeringsfase, wordt de informatiebehoefte verder aangescherpt. Indien Opdrachtgever tussentijds behoefte heeft aan specifieke managementinformatie levert Opdrachtnemer deze op verzoek kosteloos aan.

Eis 36. Op het moment dat uit evaluaties, rapportages en/of KPI blijkt dat er aan- of bijsturing nodig is bij één of meerdere van de Opdrachtnemers zal er eerst vanuit de relatie een verbeterplan worden opgesteld. Als blijkt dat verbetering structureel uitblijft behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de overeenkomst met één of meerdere partijen op te zeggen.

Eisen ten aanzien van ICT

Eis 37. Opdrachtnemer moet de beveiliging van het eigen e-maildomein kunnen waarborgen en moet daarom de standaarden volgens Forum voor standaardisatie², 'DKIM', 'SPF', 'DMARC', 'STARTTLS', en 'DANE' hebben geïmplementeerd.

Eis 38. Opdrachtnemer moet adequate beschermingsmaatregelen hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen en moet alle documenten die naar Opdrachtgever worden verstuurd voor verzending scannen op bedreigingen.

² www.forumstandaardisatie.nl

Eisen ten aanzien van Raamovereenkomst en voorwaarden

Eis 39. Opdrachtnemer dient, na gunning van de Opdracht, aan te leveren aan Opdrachtgever de benodigde informatie, zoals:

- Gegevens contactpersonen en van de vestiging(en);
- Tarieven;
- In hoofdlijnen de afspraken uit de Raamovereenkomst en Inschrijving.
- Opdrachtnemer dient deze gegevens actueel te houden.

Eis 40. Bij einde van de Raamovereenkomst zullen, indien opportuun, lopende opdrachten worden uitgediend tot het einde van de opdracht, binnen de overeengekomen en vastgestelde kaders van de huidige (nog lopende) Raamovereenkomst. 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.

Specifieke eisen ten aanzien van de Inhuurkrachten

Eis 41. Opdrachtgever verstrekt aan ingehuurde toezichthouders en Handhavers (BOA's) de volgende middelen om de functie uit te kunnen voeren:

- Een PDA (mobiele telefoon voor het werk);
- Portofoon;
- Locker;
- Fiets (indien nodig).

De PDA en portofoon dient de Inhuurkracht bij zich te dragen tijdens werktijd voor Opdrachtgever. De inhuurkracht dient een verklaring voor bruikleen te ondertekenen.

Eis 42. Opdrachtnemer verstrekt aan de door hem ingezette Toezichthouders en Handhavers (BOA's) tenminste de volgende middelen:

- Het uniform: jas, broek, t-shirts en zwarte handhavingsschoenen;
- Een steekwerend vest;
- Geel steekvesthoes;
- Regenkleding;
- Fietshelm.

Eis 43. De Ingehuurde Handhaver (BOA) heeft minimaal de volgende opleidingen met succes afgerond. Waar nodig worden deze gedurende de hele looptijd van de inhuurperiode op peil gehouden:

- Opleiding tot BOA (Buitengewoon Opsporingsambtenaar) inclusief een met positief resultaat afgelegd ExTH examen;
- PHB (Permanente Her- en Bijscholing) op wettelijk peil;
- RTGB (Regeling Toetsing Geweldsbeheersing).

Eis 44. Ten aanzien van opleidingen en cursussen geldt het volgende:

- Uren voor het volgen van functiegerichte cursussen komen voor rekening van de Opdrachtnemer;
- Uren voor het volgen van door Opdrachtgever gewenste cursussen komen voor rekening van de Opdrachtgever;
- Kosten voor de functiegerichte opleidingen zoals bijvoorbeeld BOA/RTGB/PHB/BLS zijn voor Opdrachtnemer.
- Kosten van door de Opdrachtgever gewenste opleidingen zoals bijvoorbeeld teamcoaching zijn voor de Opdrachtgever.