



2026



Bijlage 2 Programma van Eisen

Uitzendkrachten tot en met schaal 8

3 april 2026 – versie 1.2 (incl. aanpassingen n.a.v. NMI 2)



Eisen aan de opdracht

Nr.	Omschrijving eis
1	De contractant werkt conform de bepalingen vanuit de meest recente CAO voor uitzendkrachten (ABU of NBBU).
2	De contractant is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel Cao voor uitzendkrachten als Cao Gemeenten). De gemeente wordt door de contractant altijd vooraf (in ieder geval, schriftelijk) geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
3	De contractant draagt zorg voor de werving en selectie, aanname, levering en ontslag van de beoogde uitzendkracht die aan de gemeente ter beschikking wordt gesteld. Afstemming hierover vindt plaats met de gemeente.
4	<p>De contractant draagt zorg voor de inschrijving van de uitzendkrachten, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> o het registreren van relevante gegevens o het controleren van diploma's, rijbewijzen, geldig legitimatiebewijs e.d., en het natrekken van referenties waar dit noodzakelijk wordt geacht o het vergelijken van de arbeidservaring met de behoeften en eisen van de gemeente <p>De contractant houdt alle dossiers van de uitzendkrachten te allen tijde op orde; deze dienen actueel en volledig te zijn. Op verzoek van de gemeente levert de contractant de bewijsstukken aan waaruit blijkt dat aan deze verplichtingen is voldaan.</p>
5	De contractant zet zich aantoonbaar in om, waar mogelijk, kandidaten uit de regio Purmerend te betrekken bij de invulling van opdrachten, met als doel de lokale werkgelegenheid te stimuleren.
6	De contractant voert sollicitatiegesprekken met kandidaten in principe fysiek (live). Alleen wanneer de gemeente hier vooraf expliciet mee instemt, kan een sollicitatiegesprek digitaal of telefonisch plaatsvinden
7	<p>De Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG of VOG-P) dient uiterlijk binnen 8 weken na aanvang van de werkzaamheden te zijn ontvangen en mag niet ouder zijn dan 6 maanden.</p> <ul style="list-style-type: none"> o De contractant zorgt ervoor dat deze tijdig wordt aangevraagd en ingeleverd. Ook bewaakt de contractant de geldigheid en bevestigt aan de gemeente of deze voldoet aan de gestelde screeningseisen. o Indien een VOG(-P) niet of niet binnen de gestelde termijn wordt ingediend, dan stelt de contractant de gemeente direct op de hoogte en wordt de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbonden. Alleen de tot dan toe gewerkte uren mogen worden doorbelast.
8	De contractant draagt zorg voor de ondertekening van de Integriteitsverklaring en de geheimhoudingsverklaring voor ingehuurd personeel/externen van de gemeente door de uitzendkracht (Bijlage 15). De uitzendkracht dient voor de eerste werkdag in te stemmen met het door de gemeente vastgestelde beleid ten aanzien van de Gedragscode en het Reglement veilig gegevensgebruik en privacy (Bijlage 16). De contractant ziet erop toe dat deze verplichtingen volledig en tijdig worden nageleefd.

9	De uitzendkracht dient minimaal de Nederlandse taal te beheersen. Afhankelijk van de aard en inhoud van de functie kan deze eis, in overleg met de gemeente, worden aangepast. De contractant ziet erop toe dat de taalvaardigheid van de uitzendkracht aansluit bij de functie-eisen.
10	De contractant is verplicht om de uitzendkrachten te informeren over de functie-eisen die worden gesteld aan het werk dat zij gaan uitvoeren. Deze functie-eisen omvatten 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 en de wijze waarop gehandeld moet worden bij brand en andere incidenten.
11	De contractant is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau van de uitzendkrachten, zoals gevraagd, en draagt zo nodig zorg voor adequate (bij)scholing.
12	Indien binnen een afdeling een (incompany) opleiding of training wordt georganiseerd die relevant is voor de functie van de uitzendkracht, neemt de uitzendkracht hieraan verplicht deel. De gemeente draagt de volledige kosten van deze opleiding of training.
13	De contractant verplicht zich tot het melden van de fase waarin de uitzendkracht zich bevindt, conform de eisen van de CAO voor uitzendkrachten, voordat er sprake is van een contractuele verplichting ten aanzien van de uitzendkracht.
14	Binnen de organisatie van de gemeente bestaan functies waarvoor de uitzendkracht in het bezit moet zijn van een geldig Vca-diploma. Voor deze functies zet de contractant uitsluitend uitzendkrachten in die over de vereiste diploma beschikken. De gemeente kan verlangen dat de contractant binnen 7 kalenderdagen na het eerste verzoek een kopie van het geldige Vca-diploma overlegt. <ul style="list-style-type: none"> ○ Uitzendkracht zonder leidinggevende taken → VCA Basis (B-VCA). ○ Uitzendkracht met leidinggevende taken → VCA VOL.
15	De contractant draagt zorg voor de tijdige en correcte loonbetaling aan de uitzendkrachten, conform de geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke cao. De contractant is volledig verantwoordelijk voor alle werkgeversverplichtingen die voortvloeien uit de inzet van uitzendkrachten.
16	Inschaling en tariefbepaling <ul style="list-style-type: none"> ○ De inschaling van uitzendkrachten vindt plaats op basis van de cao Gemeenten. De gemeente bepaalt, afhankelijk van kennis en ervaring van de uitzendkracht, de juiste schaal (aanloopschaal of functieschaal) en de bijbehorende periodiek. ○ De contractant past de door de gemeente vastgestelde inschaling en periodiek correct toe in de kostprijsofbouw en in de tariefberekening.
17	Toepassing omrekenfactor <ul style="list-style-type: none"> ○ Het door de contractant in rekening te brengen bedrijfstarief per gewerkt uur wordt vastgesteld volgens de systematiek uit de leidraad: <i>bedrijfstarief per uur = daadwerkelijk bruto uurloon × omrekenfactor</i> waarbij de omrekenfactor de vaste contractafspraken vormt gedurende de gehele looptijd.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ De contractant hanteert uitsluitend de ingediende en overeengekomen omrekenfactoren en brengt geen aanvullende opslag of verborgen kosten in rekening. ○ De methodiek van de omrekenfactor vormt de vaste contractafspraken gedurende de gehele looptijd. De omrekenfactor kan uitsluitend wijzigen bij wijzigingen in wettelijk vastgestelde sociale premies en cao-bepalingen.
18	<p>Kostprijsopbouw en transparantie</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De contractant neemt alle wettelijk verplichte, cao-verplichte en anderszins noodzakelijke kosten op in de kostprijsopbouw, conform de bepalingen in de leidraad en het tarievenblad (Bijlage 14 Kostprijsopbouw v1.1). ○ De contractant verstrekt op verzoek van de gemeente volledige inzage in de kostprijsopbouw en de onderliggende componenten. ○ De contractant verwerkt wijzigingen in de cao Gemeenten, de cao voor de uitzendbranche en relevante wet- en regelgeving tijdig en correct in het daadwerkelijke bruto uurloon.
19a	<p>Het is de contractant toegestaan om de onderstaande kosten separaat tegen kostprijs (zonder opslag of bureaumarge) door te berekenen. Deze kosten dienen vooraf schriftelijk te worden goedgekeurd door de gemeente en separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vergoeding BHV, EHBO of interventieteam wanneer de uitzendkracht in opdracht van de Gemeente deze rol dient te vervullen (art. 3.20) ○ Reiskosten volgens de regeling van de gemeente Purmerend (Bijlage 17 Reiskosten woon-werk verkeer). ○ Vergoeding hybride werken indien de Gemeente met de uitzendkracht heeft afgesproken om thuis te werken (art. 3.23) ○ VOG-aanvragen ○ Door de Gemeente aangewezen trainingen en opleidingen, voor zover deze niet door de Gemeente wordt verzorgd of bekostigd ○ Tegemoetkoming zorgverzekering
19b	<p>Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst functie- of inzetgebonden toelagen van toepassing zijn conform de cao-gemeenten, worden deze uitbetaald aan de uitzendkracht. Deze toelagen maken onderdeel uit van het uitbetaalde loon waarop de overeengekomen omrekenfactor wordt toegepast (zonder opslag of bureaumarge). Het gaat om de volgende toelagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ toelage onregelmatige dienst (art. 3.11), ○ buitendagvenstertoelage (art. 3.12), ○ toelage beschikbaarheidsdienst (art. 3.13), ○ inconveniëntentoeelage (art. 3.14), ○ Overwerkvergoeding (art. 3.19).
20	<p>De contractant draagt zorg voor toepassing van de ABP-pensioenregeling of de StiPP-regeling (of een daarmee gelijkwaardige pensioenvoorziening). De kosten van deze pensioenregeling worden volledig opgenomen in de omrekenfactor.</p>
21	<p>De contractant brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de uitzendkracht in rekening. Op deze bepaling gelden enkele uitzonderingen die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen van de werkgever op grond van het Burgerlijk Wetboek. Indien een wijziging of annulering plaatsvindt op initiatief van de Gemeente, kunnen</p>

	<p>de daarmee samenhangende kosten aan de Gemeente worden doorbelast in de volgende gevallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Indien een oproep korter is dan drie uur, kan contractant de wettelijke minimumduur van drie uur per dienst in rekening brengen op grond van artikel 7:628a lid 1 BW. ○ Uren die worden besteed aan verplichte scholing die op grond van artikel 7:611a BW als arbeidstijd moet worden aangemerkt, kunnen worden doorberekend indien deze scholing noodzakelijk is om de werkzaamheden bij Opdrachtgever te kunnen (blijven) uitvoeren. ○ Indien contractant overeenkomstig artikel 7:628a BW een aanbod voor een vaste arbeidsomvang heeft gedaan, dit tijdig met de gemeente heeft afgestemd en de gemeente schriftelijk heeft ingestemd met voortzetting van de inzet overeenkomstig deze arbeidsomvang, kan de met de inhuurkracht overeengekomen vaste arbeidsomvang aan de gemeente worden gefactureerd. ○ Indien de gemeente een oproep binnen vier dagen voorafgaand aan de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk intrekt of de tijdstippen daarvan wijzigt, kunnen de betreffende uren door de contractant worden doorbelast (artikel 7:628a lid 3 BW).
22	De gemeente is gerechtigd om na 1040 gewerkte uren, of indien de termijn van terbeschikkingstelling voorafgaand minimaal 6 maanden heeft geduurd, de uitzendkracht in dienst te nemen zonder dat de gemeente hiervoor een vergoeding aan de contractant verschuldigd is. Bij eerdere overname van de uitzendkracht wordt een vergoeding naar rato betaald, uitgaande van een inzet van 1040 uur.
23	De contractant dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door een neutrale instantie, waarin wordt vermeld dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies met betrekking tot de ter beschikking gestelde uitzendkracht zijn betaald.

Eisen aan de dienstverlening

Nr.	Omschrijving eis
24	De contractant wijst één accountmanager en één plaatsvervangend accountmanager aan die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie van de volledige dienstverlening aan de gemeente. Beide functionarissen zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere uitvoering van de raamovereenkomst en beschikken over een toereikende volmacht om namens de contractant rechtsgeldige afspraken te maken. De accountmanager en diens plaatsvervanger zijn tijdens kantoortijden tussen 09:00 uur - 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar.
25	De contractant wijst twee intercedenten aan die aantoonbare ervaring hebben met uitzending binnen de publieke sector (gemeente). Deze intercedenten zijn verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van de dienstverlening.
26	De contractant (intercedent(en)) conformeert zich aan de bereikbaarheidstijden van maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur ten behoeve van de levering van uitzendkrachten.
	De contractant:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ is gedurende deze tijden telefonisch en per e-mail bereikbaar voor aanvragen, mutaties en afstemming ○ zorgt voor een adequate bezetting zodat aanvragen binnen deze tijden tijdig kunnen worden opgepakt ○ meldt het direct aan de gemeente indien zich omstandigheden voordoen waardoor bereikbaarheid tijdelijk beperkt is ○ waarborgt dat binnen deze tijden ook daadwerkelijk actie kan worden ondernomen op (spoed)aanvragen (bijv. zoeken, voorstellen, afstemmen)
27	<p>De contractant reageert binnen 4 uur op werkdagen (maandag t/m vrijdag) met een eerste indicatie van de haalbaarheid van de vervulling van de vacature. Deze eerste indicatie bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ een inschatting van de beschikbaarheid van geschikte uitzendkrachten ○ een indicatie van de verwachte doorlooptijd voor het leveren van een passende kandidaat ○ eventuele bijzonderheden of knelpunten die van invloed kunnen zijn op de invulling van de vacature
28	<p>De contractant levert uitsluitend kandidaten aan die vooraf zijn gescreend op geschiktheid, beschikbaarheid en aansluiting op het gevraagde functieprofiel.</p> <p>Minimaal 90% van de voorgestelde kandidaten voldoet aantoonbaar aan alle harde functie-eisen zoals opgenomen in het functieprofiel.</p> <p>De contractant levert binnen 48 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) ten minste twee geschikte kandidaten aan, tenzij anders overeengekomen met de gemeente. De aangeleverde CV's bevatten ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ actuele en volledige informatie over werkervaring, opleidingen en certificaten ○ een duidelijke vermelding van de beschikbaarheid ○ een korte toelichting op de geschiktheid van de kandidaat ○ eventuele bijzonderheden die relevant zijn voor de inzet <p>De gemeente monitort de kwaliteit van de voorstellen per kwartaal. Bij structurele afwijkingen vindt overleg plaats over verbetermaatregelen.</p>
29	<p>De sollicitatiegesprekken met de geselecteerde uitzendkrachten dienen binnen 5 werkdagen na aanlevering van het CV ingepland en uitgevoerd te kunnen worden.</p> <p>De contractant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ zorgt ervoor dat de voorgestelde uitzendkrachten in deze periode beschikbaar zijn voor een sollicitatiegesprek ○ meldt het direct aan de gemeente wanneer een kandidaat onverwacht niet beschikbaar blijkt ○ levert, indien een kandidaat niet beschikbaar is, binnen 24 uur een gelijkwaardig alternatief, tenzij de gemeente anders bepaalt ○ bewaakt actief de planning en stemt tijdig af met zowel de kandidaat als de gemeente

	De gemeente kan in overleg afwijken van de termijn van 5 werkdagen indien de aard van de functie of de beschikbaarheid van interne gesprekspartners dit noodzakelijk maakt.
30	<p>Indien de gemeente binnen de eerste 8 arbeidsuren na aanvang van de inzet aangeeft dat de uitzendkracht niet voldoet aan de gestelde eisen, wordt de uitzendopdracht per direct beëindigd. De in deze periode gewerkte uren worden niet in rekening gebracht.</p> <p>De contractant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ accepteert deze periode als proefperiode waarin de gemeente de geschiktheid van de uitzendkracht kan beoordelen ○ levert, indien de inzet wordt beëindigd, binnen 48 uur een gelijkwaardige vervangende uitzendkracht, tenzij de gemeente anders bepaalt ○ zorgt ervoor dat de vervangende uitzendkracht voldoet aan alle harde functie-eisen en beschikbaar is voor een sollicitatiegesprek indien gewenst ○ meldt eventuele bijzonderheden die de inzet of vervanging kunnen beïnvloeden direct aan de gemeente <p>De gemeente kan in overleg afwijken van de termijn van 48 uur indien de aard van de functie of de beschikbaarheid van geschikte kandidaten en/of interne gesprekspartners dit noodzakelijk maakt.</p>
31	<p>De contractant zorgt ervoor dat uitzendkrachten zich 30 minuten voor aanvang van de werktijd, doch uiterlijk voor 08:00 uur 's morgens ziekmelden zowel bij de gemeente als contractant.</p> <p>De contractant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ verzorgt de begeleiding van de uitzendkracht gedurende de ziekteperiode. ○ voert alle relevante verplichtingen uit voortvloeiend uit de toepasselijke sociale wet- en regelgeving (Wet verbetering poortwachter (Wvp)). ○ en levert binnen 24 uur een gelijkwaardige vervangende uitzendkracht, tenzij de gemeente anders bepaalt.
32	<p>Als contractant niet binnen 48 uur met eigen uitzendkrachten aan een aanvraag van de gemeente kan voldoen, gaat contractant actief op zoek naar uitzendkrachten bij derden (bijvoorbeeld andere uitzendbureaus) om alsnog binnen de resterende termijn te kunnen leveren. Indien contractant ook via een derde geen geschikte uitzendkracht kan leveren, is de gemeente gerechtigd zelf de uitvraag uit te zetten bij een derde na een totale termijn van 72 uur na de oorspronkelijke aanvraag.</p> <p>De contractant garandeert hierbij een plaatsingspercentage van > 90% per kalenderkwartaal.</p>
33	Er kunnen (urgente) situaties ontstaan waarin snel extra mensen nodig zijn, bijvoorbeeld wanneer de openbare ruimte, veiligheid of bedrijfsvoering in gevaar komt. Als de contractant in zulke gevallen niet binnen 24 uur uitzendkrachten kan leveren, mag de gemeente de benodigde inzet door een andere partij laten uitvoeren buiten deze raamovereenkomst.

34	De contractant neemt binnen één werkweek na aanvang van de werkzaamheden contact op met de uitzendkracht en de betreffende leidinggevende om zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de uitzendkracht. Vervolgens voert de contractant één keer per kwartaal een persoonlijk gesprek met de uitzendkracht over het functioneren. De uitkomsten van deze gesprekken worden schriftelijk/telefonisch teruggekoppeld aan de betreffende leidinggevende.
35	De contractant signaleert uiterlijk zes (6) weken vóór de betreffende datum wanneer een uitzendkracht overgaat naar een volgende fase en informeert de gemeente hier schriftelijk (per e-mail) direct over. De contractant adviseert de gemeente tevens over de gevolgen van deze faseovergang. Indien de contractant hierin tekortschiet, kunnen de consequenties en de financiële gevolgen hiervan niet ten laste van de gemeente worden gebracht.
36	De vakantie- en verlofdagen van de uitzendkracht wordt in onderling overleg tussen de leidinggevende, de contractant en de uitzendkracht vastgesteld.
37	De urenregistratie van uitzendkrachten wordt digitaal bijgehouden: <ul style="list-style-type: none"> ○ De contractant biedt deze registratie collectief per week digitaal aan bij de leidinggevende van de betreffende afdeling van de gemeente. ○ Uren worden alleen in de factuur verwerkt na digitale goedkeuring door de leidinggevende van de betreffende uitzendkracht.
38	De contractant zorgt voor periodieke fysieke contactmomenten waarbij een vertegenwoordiger van de contractant aanwezig is op het stadhuis van de gemeente en/of op de gemeentewerf. In het eerste contractjaar vinden deze fysieke contactmomenten op vaste, periodieke basis plaats. Na afloop van het eerste contractjaar kunnen de frequentie en invulling van deze fysieke contactmomenten, in overleg met de gemeente, worden afgebouwd of op afroep plaatsvinden. Dit is afhankelijk van de behoefte van P&O en de teammanagers. In de wensen wordt nader uitgevraagd hoe de contractant hier invulling aan geeft.

Eisen ten aanzien van team Reiniging

Nr.	Omschrijving eis
39	De contractant vormt voor het team Reiniging een stabiele arbeidspool van uitzendkrachten die inzetbaar zijn als belader en/of chauffeur/belader. Bij aanvang van de opdracht bestaat deze arbeidspool uit minimaal vier (4) uitzendkrachten. Gedurende de looptijd van de opdracht kan de omvang van de arbeidspool, in overleg met de gemeente, worden aangepast aan de actuele inzetbehoefte, zodat de continuïteit en snelle inzetbaarheid binnen de operationele dienstverlening zijn gewaarborgd.
40	In relatie tot eis 10 zorgt de contractant ervoor dat alle uitzendkrachten die worden ingezet bij Team Reiniging tekenen voor de Werkinstructie Inhuurkracht Team Reiniging (Bijlage 18) en Werkinstructie inhuurkracht wijkconciërge team Reiniging (Bijlage 19).
41	De contractant is van maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar van 07.00 uur tot 18.00 uur ten behoeve van de levering en inzet van uitzendkrachten. Voor het team Reiniging stelt de contractant minimaal twee (2) vaste contactpersonen beschikbaar die deze bereikbaarheidsdienst gezamenlijk vervullen. Indien uitzendkrachten

	worden geleverd via een zustermaatschappij of onderaannemer, blijven deze twee contactpersonen ook voor deze inzet het centrale aanspreekpunt.
42	De contractant garandeert dat voor uitzendkrachten uit de arbeidspool per direct een aanbieding kan worden gedaan. Dit betekent concreet dat wanneer het team om 07:00 uur een aanvraag doet, de betreffende uitzendkracht uiterlijk om 09:00 uur beschikbaar is op de locatie vanwaar de werkzaamheden starten. De contractant zorgt voor tijdige communicatie, planning en inzet om deze reactietijd structureel te waarborgen.
43	De contractant garandeert een plaatsingspercentage van ten minste 98% per kalenderkwartaal voor de arbeidspool van team Reiniging. Indien het plaatsingspercentage in een kwartaal onder dit niveau komt, treft de contractant passende maatregelen om de continuïteit en inzetbaarheid van de arbeidspool te herstellen en te borgen.
44	Bij reguliere aanvragen door het team Reiniging worden uitzendkrachten uit de arbeidspool voor 11:00 uur aangevraagd. De contractant verstrekt uiterlijk om 14:00 uur dezelfde dag de namen van de beoogde uitzendkrachten die de volgende dag worden ingezet. De contractant borgt dat deze terugkoppeling tijdig, volledig en betrouwbaar plaatsvindt, zodat het team Reiniging de inzet voor de volgende dag kan voorbereiden.
45	De contractant biedt uitsluitend uitzendkrachten aan die minimaal 18 jaar oud zijn, in verband met het bedienen van machines en het uitvoeren van werkzaamheden waarbij een wettelijke minimumleeftijd geldt.
46	Deze eis geldt voor alle uitzendkrachten die werkzaamheden verrichten binnen risicogroep 2, inclusief maar niet beperkt tot het team Reiniging. De contractant zorgt ervoor dat uitzendkrachten die worden aangeboden zelf beschikken over veiligheidsschoenen van klasse S3. De inlener (inhurende leidinggevende van de gemeente) verstrekt aan de uitzendkracht een veiligheidshesje en een regenpak. Indien de uitzendkracht langer dan één (1) week wordt ingezet, verstrekt de inlener tevens een werkbrok en werkjas. De inlener laat de uitzendkracht voor alle verstrekte werkkleding tekenen voor ontvangst. Indien de uitzendkracht bij beëindiging van de werkzaamheden de geleende werkkleding niet retourneert, worden de kosten hiervan bij de contractant in rekening gebracht, tot een maximum van € 200,- per uitzendkracht.
47	Er vindt periodiek overleg plaats tussen de inlener en de vaste contactpersonen van de contractant over de uitvoering van de dienstverlening. De inlener bepaalt de frequentie van deze overleggen, waarna deze in onderling overleg wordt afgestemd. De contractant zorgt ervoor dat de aangewezen contactpersonen beschikbaar zijn en dat alle relevante informatie tijdig wordt aangeleverd. De contractant stelt van ieder overleg een schriftelijk verslag op en deelt dit tijdig met de inlener.
48	De contractant zorgt ervoor dat uitzendkrachten zich bij ziekte uiterlijk 30 minuten vóór aanvang van de werktijd melden bij zowel Team Reiniging als bij de contractant. Dit betekent dat wanneer de werkdag om 07.30 uur begint, de uitzendkracht zich om 07:00.30 uur moet ziek melden.

	Voor uitzendkrachten uit de arbeidspool regelt de contractant per direct vervanging, zodat de continuïteit van de werkzaamheden gewaarborgd blijft.
49	De contractant houdt bij de samenstelling van de arbeidspool voor team Reiniging rekening met de geldende P-go norm en, indien van toepassing, met toekomstige normeringen die door de gemeente Purmerend of relevante wet- en regelgeving worden vastgesteld. De contractant zorgt ervoor dat de arbeidspool qua omvang en samenstelling aansluit bij deze normeringen, zodat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening zijn geborgd.

Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage

Nr.	Omschrijving eis
50	<p>Na gunning stelt contractant in overleg met de gemeente een instructie op met daarin in ieder geval opgenomen de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst; ○ Bereikbaarheid van de betrokken accountmanagers en intercedenten; ○ Gegevens van de vestiging; ○ Tarieven; ○ Klachtenprocedure; ○ Wijze van rapporteren. <p>De contractant dient het digitaal handboek actueel en up-to-date te houden. De inhoud van het handboek en de rapportages kunnen in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat contractant hiervoor aan de gemeente extra kosten in rekening kan brengen.</p>
51	De contractant informeert de gemeente tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de gemeente. Bijvoorbeeld over reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen etc.
52	<p>Gedurende de contractperiode vindt in het eerste contractjaar tweemaal een evaluatieoverleg plaats tussen de gemeente en de contractant (intercedent en/of accountmanager). Vanaf het tweede contractjaar wordt dit overleg jaarlijks gevoerd, tenzij de gemeente behoefte heeft aan extra overlegmomenten.</p> <p>Tijdens dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ de tevredenheid van de gemeente (samenwerking) ○ de evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken ○ de kwaliteit van de aangeleverde informatie, waaronder de duidelijkheid en tijdigheid van rapportages ○ een overzicht van ingediende klachten, inclusief analyse en afhandeling ○ de voortgang van verbetervoorstellen met betrekking tot niet behaalde KPI's ○ klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen en flexibiliteit van de contractant ○ relevante trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.
53	<p>De contractant levert kosteloos, in digitale vorm (in ieder geval in Excel), per kalenderkwartaal een rapportage aan de gemeente. Deze rapportage wordt binnen vier weken na afloop van het kwartaal beschikbaar gesteld.</p> <p>De rapportage bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal ingezette uitzendkrachten per fase, risicogroep en functieprofiel

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tarieven per fase, risicogroep en functieprofiel ○ Aantal gewerkte uren per fase, risicogroep en functieprofiel, gespecificeerd per week ○ Aantal en aard van ontvangen aanvragen per organisatieonderdeel (functie, functienaam, schaalniveau) ○ Aantal en percentage geslaagde plaatsingen binnen de gevraagde tijd t.o.v. het aantal aanvragen inclusief een uitsplitsing naar lokale inzet. ○ Aantal en percentage geslaagde plaatsingen buiten de gevraagde tijd t.o.v. het aantal aanvragen inclusief een uitsplitsing naar lokale inzet. ○ Verzuimgegevens m.b.t. inzet van uitzendkrachten ○ Overzicht van binnengekomen klachten per afdeling/team bij de contractant. Het overzicht moet ten minste weergeven: de melder (naam persoon/team), datum/tijd van melding klacht, (korte) omschrijving, oplossing en wanneer afgehandeld.
--	--

Financiële eisen

Nr.	Omschrijving eis
54	Facturen worden éénmaal per week, per order/team, in een leesbaar PDF-document verstuurd naar: purmerend@factuurportal.eu . <ul style="list-style-type: none"> ○ Alleen de contractant mag facturen aan de gemeente sturen. ○ Zustermaatschappijen of onderaannemers mogen niet rechtstreeks factureren aan de gemeente. ○ De contractant is verantwoordelijk voor de onderlinge betalingen aan deze partijen.
55	Op de factuur is de volgende informatie opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organisatorische eenheid/ordernummer per flexibele arbeidskracht (indien aanwezig) / Kostenplaats (indien aanwezig) ○ Naam flexibele arbeidskracht ○ Team ○ Periode inhuur / Aantal uren ○ Eventuele toelage ○ Kosten totaal Op iedere factuur wordt minimaal de volgende informatie opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gemeente Purmerend ○ Contractreferentie (nummer) ○ Ordernummer en/of kostenplaats (wordt na gunning verstrekt) ○ Naam van de uitzendkracht ○ Team ○ Periode van inhuur en aantal uren ○ Eventuele toelagen ○ Totaalkosten exclusief btw Aangepast n.a.v. vraag 247 uit de Nota van inlichtingen 2 d.d. 3 april 2026:

	<ul style="list-style-type: none"> o Een specificatie van de kostenopbouw, waaronder in ieder geval het bruto-uurloon, de toegepaste omrekenfactor en eventuele overige componenten die het factuurbedrag vormen.
--	---

Eisen ten aanzien van de webbased portaal

Nr.	Omschrijving eis
56	De contractant stelt een webbased online portaal beschikbaar.
57	<p>Het portaal biedt ten minste de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Faciliteren van het aanvraagproces o Aanleveren en afwijzen van cv's, bevestigen van overeenkomsten en verwerken van verlengingen en opzeggingen o Beoordelen en accorderen van gewerkte uren <p>Deze functionaliteiten worden aangeboden binnen de kaders van de AVG en voor zover de contractant deze gegevens met de gemeente mag delen.</p>
58	<p>Het webbased portaal is te allen tijde, zonder extra kosten of aanvullende technische aanpassingen, toegankelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> o aanvragers/budgethouders binnen de gemeente o de uitvoerend P&O medewerker van de gemeente <p>Toegang wordt verleend op basis van per gebruikersgroep vastgestelde autorisaties en bevoegdheden.</p>

Eisen ten aanzien privacy en informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving eis
59	De contractant houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten. Alle wet- en regelgeving zoals de AVG/UAVG zijn leidend in geval van tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van contractant.
60	Tussen de gemeente en contractant wordt een privacy convenant afgesloten, voor die gevallen waarin contractant optreedt als zelfstandig/gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke.
61	De gegevens van de gemeente worden alleen in de EER opgeslagen.
62	De contractant ondersteunt in haar totale dienstverlening alle vereisten die aan de gemeente gesteld worden op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
63	De infrastructuur en organisatie van contractant zijn adequaat beveiligd volgens ISO 27001. Contractant is bij gunning en gedurende de looptijd van de overeenkomst gecertificeerd voor ISO 27001 en overhandigt het certificaat met verklaring van toepasselijkheid (Vvt) ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Contractant levert tevens bij elke driejaarlijkse verlenging van de ISO 27001-certificering het vernieuwde certificaat en de bijbehorende Vvt opnieuw aan.
64	Contractant stelt een webapplicatie (webbased portaal) beschikbaar. Ten aanzien van de inzet van een webapplicatie geldt dat contractant zorgdraagt voor een 100% webbased voorziening welke voldoet aan de volgende vereisten:

	<p>a. De vereisten van het forum voor standaardisatie. Daarbij geldt dat de gemeente een overheidsorganisatie is en daardoor alle normen gezien moeten worden als 'pas toe'.</p> <p>b. De voorziening voldoet aan de actuele vereisten gesteld in de NCSC beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties.</p> <p>c. De actuele vereisten gesteld in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).</p> <p>d. Toegankelijk en compatible met de meest recente versie van Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge Chromium</p> <p>e. Minimaal categorie A beoordeling volgens de sslabs-test en 100% score op www.internet.nl.</p> <p>f. De volgende eisen voor ondersteunde technieken gelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Volledig HTML5 ondersteuning – Het gebruik van JAVA is niet toegestaan. – Het gebruik van plug-ins en extensions is niet toegestaan. – Het gebruik van OpenGL of DirectX is niet toegestaan <p>g. Enkel door de gemeente aangewezen medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie die voorzien is van Multi Factor Authenticatie. Contractant zorgt voor het aanmaken en verwijderen van user accounts voor deze medewerkers.</p> <p>h. De contractant garandeert dat gedurende de contractperiode de aangeboden oplossing wordt onderhouden, ondersteund en doorontwikkeld</p> <p>i. Voor de webapplicatie wordt er gebruikgemaakt van publiek vertrouwde certificaten, uitgegeven door een publiek erkende Certificate Authority (CA).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Het gebruik van Self Signed certificaten is niet toegestaan. <p>j. De maximale geldigheidsduur van certificaten is 1 jaar, tenzij wetgeving of standaarden een kortere termijn voorschrijven.</p>
65	Voor veilige email communicatie (inclusief het uitwisselen van bestanden) tussen de gemeente en contractant (buiten de portaal van contractant om) accepteert contractant de oplossing die de gemeente biedt (op dit moment Zivver). Indien contractant een oplossing ter beschikking heeft kan dit na goedkeuring van bevoegd ICT-manager van de gemeente als alternatief dienen.
66	Het maildomein dat contractant gebruikt behaalt een 100% score op www.internet.nl .
67	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de gemeente via mail (datalek@purmerend.nl). Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de gemeente.