

Programma van Eisen

Inhuur t/m schaal 9

1616 mei 2025
Kenmerk 2024HRM265
Versie 1.0
Definitief



Inhoudsopgave

1. Dienstverlening en inhoudelijke eisen	3
1.1 Kleding en veiligheidsschoenen	5
2. Perceel specifiek eisen	6
2.1 Eisen perceel 1: Inhuurkrachten Generiek	6
2.2 Eisen perceel 2: Inhuurkrachten Sportlocaties	6
2.3 Eisen perceel 3: Inhuurkrachten Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR)	8
2.4 Eisen perceel 4: Inhuurkrachten Inzamelen, Markten en Havens (IMH)	9
3. Eisen werkgeverschap	11
4. Beëindiging inhuuropdracht	12
5. Integriteit en VOG	12
6. De beloning van de inhuurkrachten	14
7. Overnametermijn	14
8. Ontwikkelen en opleiding	15
9. Social return	15
10. Contractmanagement en Service Level Agreement	16
11. Digitale Portal	17
12. Gegevensbescherming	18
13. Facturatie	18
14. Prijsstelling en indexering	19
15. Migratie, implementatie en exit	20
16. Eisen voor overdracht bij eindiging raamovereenkomst	22
17. Eisen aan de afhandeling van klachten	22

Programma van eisen

In dit document zijn de specifieke eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. In Hoofdstuk 6 van de inschrijvingsleidraad, zijn de algemene voorwaarden beschreven. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

1. Dienstverlening en inhoudelijke eisen

- Eis 1.** De Gemeente (hierna: de Gemeente) is gevestigd in Utrecht en heeft verschillende werklocaties. Opdrachtnemer is in staat voor elke locatie van de Gemeente inhuurkrachten te werven en beschikbaar te stellen.
- Eis 2.** Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in ieder geval telefonisch en/of per mail bereikbaar is maandag tot en met vrijdag tijdens kantoortijden. Buiten deze tijden is opdrachtnemer bereikbaar voor calamiteiten.
- Eis 3.** Binnen de raamovereenkomsten wordt een nadere overeenkomst gesloten per inhuuropdracht conform artikel 4 van de (concept-)raamovereenkomst.
- Eis 4.** De Gemeente doet de aanvraag bij voorkeur, doch niet uitsluitend via het aanvraagstelsel/digitale portal van de opdrachtnemer. Bij spoed of calamiteiten kan dit ook telefonisch of per e-mail gedaan worden, waarna het achteraf door opdrachtnemer in het stelsel wordt geplaatst.
- Eis 5.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe inhuurkrachten en voldoet aan de vraag naar bekwaam personeel conform de functiebeschrijvingen. Opdrachtnemer controleert de door de kandidaat opgegeven ervaring en referenties op juistheid en toetst deze aan de functie-eisen.
- Eis 6.** De Gemeente is een diverse en inclusieve organisatie. Diversiteit wordt verwelkomd in de organisatie en er wordt geen verschil gemaakt in achtergrond, leeftijd, geaardheid, arbeidsbeperking of anderszins. Opdrachtnemer kan aantonen hoe diversiteit en inclusie wordt geborgd in de werving en selectie van inhuurkrachten, waaronder werkwijzen en methodieken om (onbewuste) bias te voorkomen. Opdrachtnemer levert met de werving en selectie van inhuurkrachten een actieve bijdrage aan de doelstelling van de Gemeente om als organisatie een afspiegeling van de samenleving te zijn (zie www.werkenbijutrecht.nl/over-ons/diversiteit-en-inclusiviteit voor meer informatie).
- Eis 7.** Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responsetijden en beschikbaarheidstermijnen:
- Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen per mail minimaal twee passende CV's in per aanvraag, tenzij bij de aanvraag anders is aangegeven. Voor aanvragen van Wijkonderhoud en Service is deze termijn 3 werkdagen;

- Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden kandidaat binnen 5 werkdagen beschikbaar is voor een selectiegesprek.
- Eis 8.** Op verzoek van de Gemeente draagt opdrachtnemer binnen 48 uur zorg voor geschikte vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de inhuurkracht. De Gemeente bepaalt daarbij of sprake is van geschikte vervanging.
- Eis 9.** Inhuurkrachten die nog niet geheel voldoen aan de functiebeschrijving, mag opdrachtnemer alleen inzetten na akkoord van de Gemeente.
- Eis 10.** In het kader van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, zal opdrachtnemer bij de selectie van kandidaten voor de Gemeente, minimaal de woon-werkafstand meewegen, waarbij de uiteindelijke beoordeling bij de Gemeente ligt.
- Eis 11.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gewerkte uren per week achteraf door een functionaris van de gemeente wordt geaccordeerd. Bij organisatieonderdelen waar meer dan 10 inhuurkrachten worden ingeleend is inschrijver in samenspraak met de Gemeente verantwoordelijk voor het inrichten van een werkbaar proces voor controle van de uren in combinatie met de roosters.
- Eis 12.** Inhuurkrachten die weggestuurd worden wegens disfunctioneren, worden door opdrachtnemer niet meer aangeboden bij andere afdelingen van de Gemeente. Indien opdrachtnemer van mening is dat de inhuurkracht in een ander gebied, of bij een andere afdeling, wel kan werken dan meldt opdrachtnemer dit van te voren bij de Gemeente. De inhuurkracht wordt dan alleen ingezet als de Gemeente hier goedkeuring voor heeft gegeven.
- Eis 13.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie richting de inhuurkrachten met betrekking tot o.a. informatievoorziening bij wijzigingen gemeentebestuur en relevante wetswijzigingen.
- Eis 14.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitgifte en het beheren van eventuele toegangssleutels, parkeerpassen en toegangspassen, daar waar dit van toepassing is. De benodigde sleutels en passen zullen vanuit de Gemeente beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer ontvangt deze sleutels en passen in bruikleen. De Gemeente behoudt het recht om de sleutels en passen direct op te eisen. Als sleutels ontbreken, zullen de kosten van de vervanging van de sleutels en/of sloten aan opdrachtnemer doorbelast worden. Bij verlies of diefstal van sleutels en/of passen dient dit direct gemeld te worden bij de Gemeente.
- Eis 15.** De Gemeente behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. De Gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
- Eis 16.** De opdrachtnemer dient de inhuurkracht te instrueren op het gebied van veiligheid en in te werken op de specifieke taken die bij de functie horen.
- Eis 17.** Indien opdrachtnemer aan de Gemeente heeft doorgegeven niet te kunnen voldoen aan de aanvraag, ook niet via derden, dan is de opdrachtnemer in verzuim. In dat geval heeft de

Gemeente de mogelijkheid om de aanvraag via derden of het Marktplaats Inhuur Utrecht uit te zetten.

- Eis 18.** Indien aangeleverde kandidaten niet geschikt bevonden zijn na een selectiegesprek, krijgt de opdrachtnemer een hersteltermijn van 48 uur. Indien deze hersteltermijn niet wordt nagekomen, is opdrachtnemer in verzuim en heeft de Gemeente de mogelijkheid om de aanvraag via derden of het Marktplaats Inhuur Utrecht uit te zetten.
- Eis 19.** De TarievenTool wordt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en eventuele verlengingen gehanteerd om transparante tariefafspraken te maken. Opdrachtnemer dient zich nadrukkelijk te conformeren aan alle componenten van deze methodiek.
- Eis 20.** Opdrachtnemer gaat akkoord met de KPI's, die genoemd worden in de Service Level Agreement (bijlage 37).
- Eis 21.** Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de in de 'Service Level Agreement' (bijlage 37) vastgelegde prestatie-indicatoren, wordt in opdracht van de Gemeente door de opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld ter verbetering van de dienstverlening.
- Eis 22.** Opdrachtnemer is verplicht om minimaal 90% (perceel 1 en 3) en 100% (perceel 2 en 4) van de aanvragen in te vullen binnen de gestelde termijn. Dit wordt gemonitord door middel van de KPI Invullingsgraad.
- Eis 23.** Twee maanden voor fasewijziging conform cao inhuurkrachten neemt opdrachtnemer het initiatief om met de gemeente af te stemmen of een inhuurkracht nog langer in wordt gehuurd.

1.1 Kleding en veiligheidsschoenen

- Eis 24.** Veiligheidsschoenen (veiligheidsklasse S3) worden door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld voor functies waar dit vereist is. De Gemeente geeft aan voor welke functies dit vereist is. Deze kosten hiervoor dienen reeds opgenomen te zijn in de aangeboden prijs van Opdrachtnemer en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
- Eis 25.** Het is verplicht dat elke inhuurkracht, als onderdeel van de veiligheidsvoorschriften, de juiste kleding draagt tijdens werkzaamheden. Opdrachtnemer spant zich in om ervoor te zorgen dat inhuurkrachten bij de uitoefening van hun functie bedrijfskleding dragen. Bij het niet voldoen hieraan zal de gemeente dit communiceren naar zowel de inhuurkracht als de Opdrachtnemer; de Opdrachtnemer zal vanuit haar rol als werkgever de inhuurkracht hierop eveneens aanspreken.
- Eis 26.** De gemeente streeft ernaar een consistent imago te handhaven. Om dit te bereiken, wordt aan alle inhuurkrachten vanaf hun eerste werkdag bedrijfskleding verstrekt, voor functies waarvoor dit van toepassing is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de kledinguitgifte. De benodigde kleding zal vanuit de Gemeente aan de Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurkrachten verantwoordelijk met de kleding omgaan en informeert hen dat de kleding alleen gedragen mag worden indien zij werkzaamheden verrichten voor de Gemeente.

- Eis 27.** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de teruggave van door hen verstrekte kleding op het moment dat een inhuurkracht de werkzaamheden voor de Gemeente beëindigt. De Gemeente behoudt zich het recht voor om kosten voor niet geretourneerde kledingstukken in rekening te brengen bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is tevens verplicht om jaarlijks te rapporteren over kledinginname aan de Gemeente.
- Eis 28.** Na de gunning zal in samenwerking met de Opdrachtnemer het proces betreffende de uitgifte, inname en het wassen van de kleding verder worden vormgegeven.

2. Perceel specifiek eisen

2.1 Eisen perceel 1: Inhuurkrachten Generiek

- Eis 29.** Opdrachtnemer is in staat om inhuurkrachten ter beschikking te stellen op afroepbasis voor de uitgevraagde functies.
- Eis 30.** Indien van toepassing komen de uren voor het inwerktraject voor rekening van de Gemeente, tenzij de kandidaat stopt voor de startdatum de daadwerkelijke opdracht na inwerken. Dan komen de uren van het inwerktraject voor rekening van de Opdrachtnemer.
- Eis 31.** De Opdrachtnemer dient de status van de informatiebeveiliging jaarlijks weer te geven, inclusief een Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) in het kader van de ISO 27001 certificering of de gelijkwaardige maatregelen. Daarnaast dient de rapportage inzicht te geven in de genomen maatregelen en de voortgang van de certificering of de gelijkwaardige maatregelen.

2.2 Eisen perceel 2: Inhuurkrachten Sportlocaties

- Eis 32.** De bereikbaarheid -per telefoon en/of e-mail- van Opdrachtnemer is, aanvullend op eis 2: 7 dagen per week van 06.30 uur tot 0.00 uur.
- Eis 33.** Opdrachtnemer levert inhuurkrachten met het bijbehorende poolbeheer voor de volgende, maar niet beperkt tot, functies, binnen de afdeling Vastgoedexploitatie:
- Locatiebeheerder binnensportaccommodaties (of vergelijkbare accommodaties, bijvoorbeeld Welzijn);
 - Zweminstructeur;
 - Receptiemedewerker;
 - Toezichthouder zwembad;
 - Coördinator buitenbad.
- Eis 34.** Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem voor het aanleveren van één of meerdere aanvragen (inzet van inhuurkrachten vindt plaats op verschillende locaties met verschillende openingstijden, inplanning per gebouw is noodzakelijk). Dit systeem wordt periodiek

geëvalueerd en eventueel aangepast. Het systeem vormt de basis voor de door de Opdrachtnemer op te stellen personeelsplanning.

- Eis 35.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en de uitvoering van de weekplanning voor de accommodaties, middels het systeem. De weekplanning wordt vooraf afgestemd met de diverse contactpersonen binnen het team Vastgoedexploitatie.
- Eis 36.** Het systeem wordt ingezet t.b.v. het opstellen van de weekplanning. Hiervoor heeft opdrachtnemer een op maat gemaakt sjabloon beschikbaar met standaard werktijdenroosters (overzicht van de standaard roosters en de toeslagen die hiernaast eventueel nog van toepassing zijn), dat aanpasbaar is op verzoek van de Gemeente door beide partijen.
- Eis 37.** Opdrachtnemer zet zich in om bij te dragen aan de koppeling tussen het digitale systeem en de interne planningstool van de Gemeente.
- Eis 38.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat aanvullingen en annuleringen op het bedoelde weekrooster telefonisch, in het digitale systeem of per e-mail door de afdeling Vastgoedexploitatie kunnen worden doorgegeven, zodat Opdrachtnemer deze verwerkt in het weekrooster.
- Eis 39.** Gegevens uit het systeem moeten kunnen worden geëxporteerd in Excel. In de portal staan gegevens van de medewerkers uit de pool beschikbaar. Denk hierbij minimaal aan naam/ datum in dienst getreden/op welke locatie inzetbaar/ fase A, B of C, het beschikken over de benodigde certificaten en of de medewerker in bezit van werkkleding/sleutels.
- Eis 40.** Werkkleding en sleutels wordt door de Gemeente zelf verstrekt aan de inhuurkrachten. De verantwoording van de teruggave ligt bij de Opdrachtnemer.
- Eis 41.** Bij verlies van werkkleding en/of sleutels wordt per item €50 ingehouden op de factuur.
- Eis 42.** Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging in geval van ongewenste afwezigheid van de inhuurkracht, tenzij actief aangegeven wordt door de Gemeente dat dit niet nodig is. Opdrachtnemer zorgt zo spoedig mogelijk, maar binnen 4 uur, voor een ingewerkte vervangende medewerker en communiceert dit eveneens met de Gemeente.
- Eis 43.** Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande planningsprocedure:

Wekelijks worden zo snel als mogelijk, maar op uiterlijk donderdag voor 12:00 uur de beschikbare Diensten voor het weekend en de daaropvolgende week doorgegeven door de Gemeente. Aansluitend is uiterlijk dezelfde donderdag voor 16:00 uur het rooster ingevuld met de beschikbare inhuurkrachten door de Opdrachtnemer. Gedurende de week kunnen Diensten worden toegevoegd wegens uitval van een medewerker. Deze Diensten worden zo spoedig mogelijk ingevuld, maar in ieder geval binnen 4 uur. Bij de uitvoering van bovenstaande procedure maken beide partijen gebruik van het door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde planningsstelsel.

- Eis 44.** Opdrachtnemer heeft permanent een pool beschikbaar waarmee de aangevraagde Diensten worden ingevuld conform de planningsprocedure.
- Eis 45.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en selectie ten behoeve van de pool, de begeleiding van inhuurkrachten die in de pool zitten, respectievelijk de afhandeling van de administratieve handelingen als een inhuurkracht uit de pool gaat. De kosten hiervan zijn opgenomen in het tarief.
- Eis 46.** Opdrachtnemer doet een voorselectie in de inhuurkrachten voor de pool, de Gemeente voert een klikgesprek waarna wordt bepaald of de inhuurkracht wordt ingezet.
- Eis 47.** Opdrachtnemer zorgt in samenwerking met de Gemeente voor een passend inwerk- en introductieprogramma voor nieuwe inhuurkrachten. Onderwerpen zoals accommodatieveiligheid, algemene verhuurvoorwaarden van de Gemeente, klantgerichtheid en kennis van (sport) technische faciliteiten, alarmcodes, wijze van sleutel en kleding uitgifte moeten minimaal onderdeel hiervan uitmaken.
- Eis 48.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurkracht voldoende opgeleid is en opgeleid blijft om de werkzaamheden uit te voeren. De inhuurkracht beschikt voor de start van de werkzaamheden over minimaal een BHV-opleiding (inclusief AED-opleiding). Voor de zwembaden aangevuld met zwemmend redden en EHBO.

2.3 Eisen perceel 3: Inhuurkrachten Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR)

- Eis 49.** De Opdrachtnemer levert inhuurkrachten in met name de volgende functies: BOA, Senior toezichthouder, Parkeercontroleur.
- Eis 50.** Voor de functie van BOA is een toegekende VOG-P bij startdatum verplicht.
- Eis 51.** Over het algemeen kan worden aangenomen dat medewerkers in bezit zijn van minimaal MBO-niveau 3 en bij voorkeur de HTV-P opleiding hebben afgerond.
- Eis 52.** De bereikbaarheid -per telefoon en/of e-mail- van Opdrachtnemer is, aanvullend op eis 2: 7 dagen per week van 06.30 uur tot 0.00 uur. Buiten deze tijden heeft Opdrachtnemer een telefoonnummer 24/7 beschikbaar voor calamiteiten.
- Eis 53.** Beschikbare uren per inhuurkracht is minimaal 24 uur per week en maximaal 36 uur per week.
- Eis 54.** Minimaal beschikbare periode is 3 maanden, enkel in onderling overleg kan hiervan afgeweken worden.

- Eis 55.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de reisafstand van thuisbasis van de inhuurkracht naar de locatie van de Gemeente voor inhuurkrachten maximaal 45 minuten is, rekening houdend met het Openbaar Vervoer.
- Eis 56.** Werkkleding, waaronder het landelijk BOA-uniform, wordt door de Opdrachtnemer verstrekt aan de inhuurkrachten in navolging van het door de VNG vastgestelde Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte.
- Eis 57.** Het gemeentelijk legitimatiebewijs wordt door de Gemeente zelf verstrekt aan de inhuurkrachten. De verantwoording van de teruggave van het legitimatiebewijs en overige in bruikleen genomen spullen ligt bij de Opdrachtnemer.

2.4 Eisen perceel 4: Inhuurkrachten Inzamelen, Markten en Havens (IMH)

- Eis 58.** De Opdrachtnemer zorgt voor een personeelspool van bekwame Inhuurkrachten om op verzoek van de afdeling Transport en Inzamelen fluctuaties in het personeelsbestand, zoals uitval of verlof van vaste medewerkers, op te vangen, soms ook met spoed. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten en onderhouden van deze pool, voornamelijk voor de functie van belader.
- Eis 59.** De inhuurpool varieert in omvang met een minimum van 25 Inhuurkrachten, waarbij dit aantal een richtlijn is en geen vaste garantie biedt voor de daadwerkelijke omvang van de inzet. Indien gedurende de overeenkomst blijkt dat er structureel minder dan 25 Inhuurkrachten worden ingezet, kan in overleg deze minimale omvang worden bijgesteld. Opdrachtnemer stelt één centraal contactpunt beschikbaar om Inhuurkrachten aan te vragen op basis van hun interne (wekelijkse) planning of prognose. Bij spoedgevallen, zoals dagelijkse behoefte door ziekte, moeten er extra Inhuurkrachten beschikbaar zijn. Wijzigingen op de weekplanning zullen de dag voorafgaand gecommuniceerd worden vanuit De Gemeente naar Opdrachtnemer.
- Eis 60.** Indien de Opdrachtnemer niet kan voorzien in de behoefte aan Inhuurkrachten met eigen personeel of dat van een samenwerkingspartner, is hij verplicht om proactief Inhuurkrachten van derden te werven om alsnog binnen de gestelde deadlines aan de vraag te voldoen. De op deze manier verkregen Inhuurkrachten moeten aan de Gemeente worden aangeboden en gefactureerd conform de voorwaarden en tarieven vastgesteld in de raamovereenkomst. Deze Inhuurkrachten worden opgenomen in de pool.
- Eis 61.** Opdrachtnemer treedt op als regisseur van de planning van inhuurkrachten en is verantwoordelijk voor het geven van rondleidingen en onboarden van inhuurkrachten.
- Eis 62.** De Opdrachtnemer dient een ICT-koppeling te kunnen realiseren voor het efficiënt verwerken van mutaties en planningen van inhuurkrachten, waarvan de specificaties in overleg worden vastgesteld. Daarbij moet de Opdrachtnemer bereid zijn om, indien nodig tijdens de implementatie fase, mee te werken aan de ontwikkeling en aanpassingen van deze koppeling.

- Eis 63.** De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit middels een inhouse-constructie. Inhouse-constructie wilt zeggen dat er een intercedent aanwezig is op locatie van de Gemeente. Er wordt een ingerichte werkplek beschikbaar gesteld, met een bureau, monitor en een bureaustoel.
- Eis 64.** De Gemeente behoudt zich het recht voor om gemotiveerd af te zien van inzet van de voorgestelde intercedent, uitsluitend op basis van zwaarwegende inhoudelijke gronden. Hieronder wordt onder meer verstaan: aantoonbaar onvoldoende communicatieve vaardigheden, onvoldoende kennis of ervaring relevant voor de opdracht, of een mismatch met de werkomgeving die de effectieve uitvoering van de opdracht belemmert. Een eventuele afwijzing zal schriftelijk en onder opgave van redenen aan de Opdrachtnemer worden verstrekt.
- Eis 65.** De intercedent is aanwezig op locatie De Tractieweg 2 volgens het volgende schema:
Maandag tot vrijdag op locatie:
07:00 tot 10:00 uur en incidenteel van 13:30 tot 15:30 uur.
Zaterdag (telefonisch bereikbaar)
07:00 tot 10:00 uur
Op feestdagen die vallen op werkdagen (met uitzondering van de kerstdagen)
07.00 tot 10.00 uur
- Eis 66.** Opdrachtnemer gaat akkoord en beschikt over een telefoonnummer waar in het geval van problemen (bijvoorbeeld bij het niet verschijnen van een inhuurkracht of een andere calamiteit) bereikbaar bent. Opdrachtnemer garandeert dat dit nummer van 07:00 tot 17:00 bereikbaar is.
- Eis 67.** Activiteiten van de intercedent is o.a. het verzorgen van opvang en onboarding, evenals het nabellen van medewerkers die niet zijn komen opdagen. Dagelijks rapporteren van wijzigingen aan de teamchefs en planning, o.a. reden van no-shows. Wekelijks deelnemen aan de overleggen met teamchefs voor de planning. Inname kleding van vertrekkende inhuurkrachten.
- Eis 68.** Bij afwezigheid van de intercedent in verband met vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig.
- Eis 69.** Indien de gemeente voor 10.00 uur een aanvraag doet voor een inhuurkracht, zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat deze inhuurkracht de volgende dag met zijn/haar werkzaamheden begint.
- Eis 70.** In geval van het niet op komen dagen van een inhuurkracht (no-show), bij ziekte of bij uitval dient Opdrachtnemer uiterlijk binnen 1 uur te zorgen voor een gelijkwaardige vervanger vanuit de pool, zodat de continuïteit van de diensten gewaarborgd blijft.
- Eis 71.** Opdrachtnemer beschikt over een planningstool waarin wordt gewerkt. Eventuele aanvullingen en annuleringen worden door de Gemeente doorgegeven (via planningstool, telefonisch of per e-mail) en dienen per ommegaande door Opdrachtnemer te worden verwerkt in de planningstool.
- Eis 72.** Inhuurkrachten dienen minimaal 18 jaar oud te zijn. De gemeente handelt in overeenstemming met de P-90 norm, dit weegt mee bij de beoordeling of de kandidaat geschikt is voor de openstaande aanvraag.

- Eis 73.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij bij de selectie en toetsing van de geschiktheid van kandidaten voldoende rekening houdt met het fysieke aspect van de werkzaamheden.
- Eis 74.** De Opdrachtnemer beheert de distributie en inname van parkeerpassen aan inhuurkrachten, houdt een actuele administratie bij en neemt maatregelen tegen misbruik. De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor melding en vervanging bij verlies of diefstal van een parkeerpas.
- Eis 75.** Aanpassingen in het parkeerbeleid worden door de Opdrachtnemer zonder extra kosten geïmplementeerd. Parkeerkosten van inhuurkrachten worden niet doorberekend aan de Gemeente en er is geen garantie op een parkeerplek op locatie.
- Eis 76.** De Opdrachtnemer communiceert wijzigingen in het parkeerbeleid tijdig naar de inhuurkrachten.

3. Eisen werkgeverschap

- Eis 77.** Indien wettelijke voorschriften bepalen dat medewerkers van opdrachtnemer aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen en voor opdrachtnemer nieuwe of aanvullende wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan zal opdrachtnemer maatregelen nemen hieraan te voldoen.
- Eis 78.** Opdrachtnemer is en blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst lid van de brancheorganisatie ABU of NBBU dan wel zal de volledige CAO voor Inhuurkrachten volgen ten aanzien van het ter beschikking stellen van Inhuurkrachten. De CAO voor Inhuurkrachten is te allen tijde integraal van toepassing op alle plaatsingen van Opdrachtnemer.
- Eis 79.** De inhuurkracht verricht de werkzaamheden onder (eventueel indirecte) leiding en toezicht van daartoe aangewezen medewerkers van de Gemeente.
- Eis 80.** De inhuurkracht voert de werkzaamheden uit op een door de Gemeente te bepalen locatie.
- Eis 81.** Opdrachtnemer instrueert de inhuurkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:
- functie-inhoud;
 - de eventuele huisregels per locatie en gedragscode van de Gemeente;
 - werktijden;
 - omgang met werkkleding en veiligheidsmiddelen;
 - plaats en tijdstip van start eerste werkdag;
 - beleid discriminatie, integriteit en ongepast gedrag van de Gemeente;
 - geheimhoudingsplicht;
 - urenregistratie;
 - ziektemeldingsprocedure; ziekmelding vindt plaats bij werkgever en Gemeente
 - melden van verlof en vakantie;
 - aanspreekpunt/contactpersoon bij de Gemeente;
 - indien nodig de wijze van verstrekken van passen;
 - overige zaken welke noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

- Eis 82.** De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een complete personeelsadministratie voor inhuurkrachten, inclusief het op orde houden en bewaren van alle dossiers conform de geldende wet- en regelgeving, zoals de AVG. Dit omvat het beschikbaar stellen van vereiste gegevens en documenten zoals volledige naam, ID-soort, ID-nummer, geldigheidsdata van ID, en andere verplichte documenten aan de Gemeente op verzoek, in lijn met de raamovereenkomst en wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen.
- Eis 83.** Opdrachtnemer dient de inhuurkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren met een geldig identiteitsbewijs en eventuele verblijfsvergunning. Tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag.
- Eis 84.** Opdrachtnemer zorgt bij ziekmelding van de inhuurkracht ervoor dat de arbeidskracht zich ziekmeldt bij de gemeente Utrecht én bij uw organisatie. Daarnaast verzorgt opdrachtnemer de relevante verzuimbegeleiding. Bij ziekte of verzuim van de inhuurkracht informeert opdrachtnemer direct na ziek of verzuimmelding bij de gemeente Utrecht of vervanging gewenst is en op welke termijn dat nodig is.
- Eis 85.** Opdrachtnemer voert minimaal een keer per jaar het gesprek over functioneren en ontwikkelen met de inhuurkracht. Hiervoor kan de Gemeente/leidinggevende informatie leveren.

4. Beëindiging inhuuropdracht

- Eis 86.** De Gemeente behoudt zich het recht de nadere overeenkomst voor het ter beschikking stellen van een inhuurkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:
- Bij inzet tot 3 maanden: 1 werkdag
 - Bij inzet langer dan 3 maanden: 5 dagen
 - Bij inzet langer dan 6 maanden: 10 dagen
 - Bij inzet langer dan 12 maanden: 14 dagen
 - Bij overmacht of plichtsverzuim: direct
- Eis 87.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer de af te sluiten raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden, beëindigd en/of (van rechtswege) is geëindigd, de voorwaarden uit de raamovereenkomst onverkort van toepassing blijven op alle onder de raamovereenkomst afgesloten nadere overeenkomsten die een einddatum hebben die ligt na de datum waarop de raamovereenkomst is geëindigd.

5. Integriteit en VOG

- Eis 88.** De Gemeente hecht veel waarde aan integriteit. De Gemeente en de opdrachtnemer zorgen er samen voor dat de Gemeente een betrouwbare, integere gemeente is, waarbij van alle medewerkers wordt verwacht dat zij integer handelen. Onder integer handelen wordt verstaan: zorgvuldig, uitlegbaar en standvastig handelen, waarbij het algemeen belang wordt gediend.

- Eis 89.** Opdrachtnemer conformeert zich aan het integriteitsbeleid en de gedragscode van de Gemeente.
- Eis 90.** Opdrachtnemer verplicht zich ervoor te zorgen dat alleen inhuurkrachten worden ingezet waarover geen twijfel bestaat ten aanzien van hun integriteit.
- Eis 91.** De opdrachtnemer brengt de inhuurkrachten op de hoogte van de integriteitsregels en de gedragscode (bijlage 9 behorend bij de aanbestedingsdocumenten), benadrukt het belang ervan en controleert de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
- Eis 92.** De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en functiespecifiek aanvragen van de VOG voor de inhuurkracht. De Gemeente specificeert de relevante VOG-criteria/risicogebieden voor de functies. Een 'recente' VOG is maximaal drie maanden oud.
- Eis 93.** De opdrachtnemer bevestigt vóór de start van de werkzaamheden aan de leidinggevende bij de gemeente of hij beschikt over een recente en op de functie toegespitste positieve VOG van de Inhuurkracht.
- Eis 94.** Indien de VOG bij aanvang van de werkzaamheden nog niet beschikbaar is, licht de opdrachtnemer de Gemeente in. Inhuurkracht kan dan nog níet aanvangen met de opdracht.
- Eis 95.** In perceel 1,2 en 4, kan de Gemeente ervoor kiezen af te wijken van de eis voor een positieve VOG vóór aanvang werkzaamheden. Dit kan slechts incidenteel, in de volgende gevallen:
- indien de inzet urgent is voor het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening;
 - én het risico van de functie als laag of beheersbaar wordt ingeschat;
 - én de VOG aantoonbaar is aangevraagd voor/bij de start;
 - én de uitzondering onderbouwd en gemotiveerd is.
- In het geval van een dergelijke uitzondering, dient de positieve VOG uiterlijk binnen twee weken na de start van de opdracht alsnog te zijn bevestigd. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inhuurkracht niet langer dan twee weken zonder positieve VOG werkt. De VOG wordt zo snel mogelijk, maar binnen twee weken na start van de werkzaamheden, aan de leidinggevende bij de Gemeente bevestigd:
- Ontvangt de opdrachtnemer binnen twee weken na start van de werkzaamheden een negatieve VOG, dan wordt de inleenopdracht per direct beëindigd en de Gemeente onmiddellijk geïnformeerd.
 - Indien er geen VOG-uitslag binnen twee weken na aanvang van de werkzaamheden is ontvangen, beëindigt de opdrachtnemer de inhuuropdracht met de inhuurkrachten informeert hierover de Gemeente.
- Eis 96.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de inhuurkracht de kosten voor de aanvraag van de VOG bij opdrachtnemer kan declareren. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de kosten voor de aanvraag van de VOG niet kunnen worden gedeclareerd bij de gemeente.
- Eis 97.** De opdrachtnemer is verplicht om alle nevenwerkzaamheden van de inhuurkracht, die belangen van de gemeente kunnen raken, te melden bij de Gemeente. Na gunning informeert de Gemeente de opdrachtnemer over de algemene voorwaarden van nevenwerkzaamheden.
- Eis 98.** De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de inhuurkracht, voor aanvang van de werkzaamheden, de door de Gemeente opgestelde geheimhoudings- en integriteitsverklaring

voor externen ondertekent en dat deze ondertekening ook wordt bevestigd door de leidinggevende van de Gemeente.

- Eis 99.** Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigingen optreden in het beleid van de Gemeente met betrekking tot integriteit, geheimhouding of de eisen aan de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), verbindt de opdrachtnemer zich ertoe om zonder bijkomende kosten volledige medewerking te verlenen aan de implementatie van deze wijzigingen.
- Eis 100.** Bij inleenopdrachten voor functies die zijn ingedeeld in de risicocategorie verhoogd risico of sterk verhoogd risico zoals bedoeld in artikel 1a.3.2 van het Handboek Utrechts Personeel (HUP) (bijlage 7), geldt dat de in te lenen inhuurkracht voorafgaand aan de eerste werkdag in het bezit moet zijn van een geldige en positieve VOG. Daarnaast behoudt de Gemeente zich het recht voor om, conform artikel 1a.3.2 HUP, aanvullend integriteitsonderzoek te verrichten. De inhuurkracht mag pas starten zodra aan deze eisen is voldaan.

6. De beloning van de inhuurkrachten

- Eis 101.** Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie aan de inhuurkracht over een correcte en tijdige invulling van de digitale wekelijkse urendeclaraties. Om de accordering van de Gemeente op het aantal gedeclareerde uren te bewerkstelligen, zal Opdrachtnemer actief monitoren in de samenwerking met gemeente.
- Eis 102.** De beloning van de inhuurkrachten geschiedt conform de reglementen uit de CAO voor inhuurkrachten en inclusief de beloningsregeling/methodiek van de Gemeente als inlener (Inlenersbeloning).
- Eis 103.** Beide partijen zijn verantwoordelijk voor het onderling informeren, actief monitoren en implementeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden die voortkomen uit wijzigingen in de CAO's (CAO voor inhuurkrachten, CAO Gemeenten en het Handboek Utrechts Personeel).

7. Overnametermijn

- Eis 104.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een inhuurkracht kosteloos kan worden overgenomen door de gemeente nadat deze inhuurkracht voor minimaal 26 weken bij de gemeente heeft gewerkt, minimaal 936 uur (gebaseerd op een werkweek van gemiddeld 36 uur). Of naar rato bij minder uren per week, waarbij een minimum geldt van gemiddeld 24 uren per week (totaal minimaal 624 uren).
- Eis 105.** Indien een inhuurkracht zijn of haar werkzaamheden bij de Gemeente onderbreekt voor een periode korter dan 26 weken zal dit geen effect hebben op de 936 uren telling. Bij een onderbreking van 26 weken of langer begint de 936 uren telling opnieuw.
- Eis 106.** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer een inhuurkracht bij de Gemeente in dienst komt of de Gemeente dit voornemen bij Opdrachtnemer heeft bekend gemaakt, Opdrachtnemer

verplicht is te melden dat sprake is van opeenvolgend werkgeverschap en het dienstverband daarmee mogelijk vast wordt.

8. Ontwikkelen en opleiding

Eis 107. Indien het voor de initiële invulling van de functie-eisen of na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding noodzakelijk is, zijn de kosten voor de opleiding en de opleidingsuren voor rekening van opdrachtnemer. Met opleidingen genoemd in deze eis worden opleidingen en cursussen bedoeld, die noodzakelijk zijn om gekwalificeerd te zijn en te blijven voor een functie dan wel de functievereisten. In perceel 1 is de verwachting van de Gemeente dat dit nauwelijks voor zal komen. Voor perceel 2 kunt u hierbij denken aan het behalen en behouden van een EHBO en/of BHV diploma. En voor perceel 3 is er onder andere sprake van de (bij)scholing die nodig is voor het blijvend voldoen aan de BOA-kwalificatie.

Eis 108. Te volgen algemene opleidingen dienen te voldoen aan de eisen die gesteld worden in de CAO voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten.

Eis 109. Op verzoek van de Gemeente kan een Uitzendkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. Dit kan zowel een interne als externe opleiding betreffen. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van de Gemeente. De kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer, indien de opleiding volgens de Gemeente tevens toepasbaar kan zijn bij een andere opdrachtgever.

9. Social return

Eis 110. Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor alle percelen geldt binnen elke raamovereenkomst een minimaal in te zetten percentage Social Return van minimaal 5%.

Eis 111. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan Opdrachtnemer verstrekt.

Eis 112. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de inhuuropdrachten. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.

Eis 113. Opdrachtnemer realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.

Eis 114. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor invulling van de Social Return opgave.

10. Contractmanagement en Service Level Agreement

Eis 115. Na gunning worden als onderdeel van de raamovereenkomst en het contractmanagement aanvullende werkafspraken gemaakt en vastgelegd tussen de Gemeente en de Opdrachtnemer. Deze afspraken, inclusief communicatie- en overlegstructuren, worden opgenomen in een SLA voor alle percelen.

Eis 116. De Opdrachtnemer verbindt zich aan het Service Level Agreement (SLA) per perceel, zoals beschreven in bijlage (37). De SLA wordt tijdens de implementatieperiode vastgesteld.

Eis 117. Gedurende de looptijd van de opdracht evalueert de Gemeente de prestaties van de Opdrachtnemer aan de hand van de kritieke prestatie-indicatoren, die per perceel in de SLA zijn vastgelegd.

Eis 118. De opdrachtnemer wijst een vaste medewerker aan als contactpersoon, verantwoordelijk voor regelmatig overleg over de dienstverlening op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Bij afwezigheid door vakantie, ziekte of andere omstandigheden zorgt de opdrachtnemer voor een bekwame vervanger.

Eis 119. De vervanging van de contactpersoon van de opdrachtnemer mag geen negatieve impact hebben op de dienstverlening. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een soepele overdracht van kennis en informatie tussen de vertrekkende en de nieuwe contactpersoon.

Eis 120. Jaarlijks beoordeelt de Gemeente de prestaties van de opdrachtnemer in het kader van de raamovereenkomst(en) en de nadere overeenkomsten. Deze evaluatie dient om een definitief oordeel te vormen over de prestaties van de opdrachtnemer, wat een belangrijke rol speelt bij het beslissen of de raamovereenkomst(en) verlengd zullen worden, indien er opties voor verlenging zijn. De opdrachtnemer is verplicht om alle benodigde rapportages op tijd aan te leveren voor deze jaarlijkse (eind)evaluatie.

Eis 121. Opdrachtnemer levert digitale, kwantitatieve managementinformatie aan die minimaal de volgende zaken bevat:

1. Personeelsnummer van de inhuurkracht;
2. Functie volgens het functiehuis van de Gemeente;
3. Salarisschaal van de Gemeente;
4. Inhurende manager van de Gemeente;
5. Startdatum opdracht;
6. Einddatum opdracht;
7. Bruto uurloon van de inhuurkracht;
8. Fase waarin inhuurkracht werkzaam is;
9. Gefactureerde uren (normale incl. verschoven dienst en/of overwerkuren);
10. Gefactureerde tarieven (normale incl. verschoven dienst en/of overwerkuren);

11. Gefactureerde kosten;
12. Omzet;
13. Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, vakantiekracht).

In de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en de Gemeente af over de gewenste invulling van de managementinformatie en de periodieke aanlevering.

Eis 122. Opdrachtnemer levert kosteloos ieder kwartaal (in de eerste week van het daaropvolgende kwartaal) digitale, kwalitatieve en kwantitatieve managementinformatie aan ten behoeve van contractbeheer. Dit omvat minimaal de volgende zaken:

- Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
- Voortgang verbetervoorstellen;
- De overeengekomen KPI's (zie bijlage 37, Service Level Agreement met KPI's);
- Financiële informatie op organisatie, organisatieonderdelen en team niveau;
- Aantal ingezette uren (afgelopen kwartaal en totalen van het kalenderjaar);
- Ontwikkeling ziekteverzuim en eventuele verbetervoorstellen.
- Klachtenregistratie

Eis 123. Een afdeling of subafdeling van de Gemeente kan een (maatwerk)rapportage kosteloos opvragen en/of een overleg inplannen met de opdrachtnemer. Indien gewenst sluit de contractmanager van de Gemeente aan bij dit overleg.

Eis 124. Na gunning, als onderdeel van de raamovereenkomst en het contractmanagement, worden in samenwerking tussen de Gemeente en opdrachtnemer nadere werkafspraken ingevuld en opgesteld, zodat adequate naleving van de raamovereenkomst kan worden geborgd. Zoals de wijze van communiceren, overlegstructuren etc.

11. Digitale portal

Eis 125. De opdrachtnemer beschikt over een digitale portal voor deze dienstverlening. De portal moet voor alle betrokkenen toegankelijk zijn, met gebruiksvriendelijke interfaces en duidelijke instructies. Er moeten strikte beveiligingsmaatregelen zijn om vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens te waarborgen (zoals encryptie, logging en monitoring en veilige inlogmethoden). De portal moet voldoen aan relevante wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De portal moet het mogelijk maken om documenten veilig uit te wisselen zoals het goedkeuren van uren en om de voortgang van de inhuuropdracht en afspraken te volgen.

Eis 126. De opdrachtnemer levert een digitaal, realtime (dashboard) in een beveiligde omgeving, toegankelijk via gebruikersnaam en wachtwoord. Dit systeem stelt gebruikers in staat op elk gewenst moment rapportages te genereren en toegang te krijgen tot informatie genoemd in eis 121. Het aantal gebruikers dat toegang heeft tot dit systeem is onbeperkt.

Eis 127. De opdrachtnemer dient te werken met een inhuursysteem van de Gemeente, indien de Gemeente hierover beschikt in te toekomst.

12. Gegevensbescherming

- Eis 128.** De gemeente heeft het recht om, indien er aanleiding toe is, vragen te stellen met betrekking tot gegevensbescherming en informatiebeveiliging. De opdrachtnemer is verplicht om kosteloos aan deze verzoeken mee te werken.
- Eis 129.** De gemeente Utrecht en de opdrachtnemer worden beiden aangemerkt als verwerkersverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens. Beide partijen dienen zich te conformeren aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor verwerkersverantwoordelijken. De opdrachtnemer is op de hoogte van de relevante wet- en regelgeving met betrekking tot informatiebeveiliging en neemt alle noodzakelijke en passende maatregelen om te voldoen aan deze wetgeving.

13. Facturatie

- Eis 130.** Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 131.** In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 132.** Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 133.** Voor de geleverde diensten moet de facturatie ten minste de volgende informatie bevatten:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of de Gemeente;
 - de gefactureerde periode
 - namen van de inhuurkracht(en)
 - Afdeling en/of de werklocatie
 - Door de gemeente afgegeven bestelnummer
- Eis 134.** De Opdrachtnemer voorziet kosteloos in een digitaal systeem voor urenregistratie. De inhurende manager moet de mogelijkheid hebben om de door de inhuurkracht ingevoerde uren tijdig te controleren, indien nodig te wijzigen en goed te keuren.
- Eis 135.** De Opdrachtnemer factureert elke vier weken achteraf op basis van de werkelijk gewerkte uren van de inhuurkracht(en), gebruikmakend van e-facturatie. Er worden alleen uren gefactureerd die zijn goedgekeurd.
- Eis 136.** Opdrachtnemer ziet erop toe dat declaraties zo volledig mogelijk worden ingediend zodat de facturatiestomen zo beperkt mogelijk blijven en er geen aparte facturen worden gestuurd voor bijvoorbeeld reiskosten.
- Eis 137.** De Opdrachtnemer waarborgt een transparante facturatiemethode binnen zijn organisatie die dubbele facturatie en/of facturatie tegen niet overeengekomen tarieven uitsluit.

Eis 138. Indien de Gemeente dit wenst, stort de Gemeente 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van opdrachtnemer indien opdrachtnemer beschikt over een certificering volgens de NEN4400-1 norm van de Stichting Normering Arbeid. Bij het tijdelijk ontbreken van deze certificering of indien opdrachtnemer middels de accountantsverklaring aantoont dat opdrachtnemer voldoet aan de normen zoals gesteld in de NEN4400-1 norm zal 55% op de G-rekening worden gestort. Het tijdelijk ontbreken van bovengenoemde certificering zal nimmer langer duren dan 3 maanden tenzij dit een bewuste keuze is van opdrachtnemer en zij vanaf dat moment middels de accountantsverklaring aantoont dat opdrachtnemer voldoet aan de normen zoals gesteld in de NEN4400-1. Bij het langer ontbreken van de geëiste certificering en het ontbreken van de eerder bedoelde accountantsverklaring is de Gemeente gerechtigd de raamovereenkomst terstond te beëindigen zonder gehouden te zijn tot enige verplichtingen richting opdrachtnemer. De Gemeente zal indien de situatie zich voordoet, opdrachtnemer informeren zodra de Gemeente de mogelijkheid heeft facturen te splitsen.

14. Prijsstelling en indexering

Eis 139. De in de inschrijving opgenomen en of gehanteerde prijzen en tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

Eis 140. De gemeente maakt tijdens de aanbesteding en gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst gebruik van de tarieventool (methodiek en voorwaarden) voor het vaststellen van het tarief. De loonkostenfactoren, de bureaumarges en de overige berekeningsfactoren zijn opgenomen in de tarieventool. Opdrachtnemer dient zich nadrukkelijk te conformeren aan alle componenten en voorwaarden van deze methodiek.

Eis 141. Middels de methodiek van de tarieventool wordt door de Gemeente gewogen loonkostenfactoren berekend. Inschrijver dient hiervoor bij inschrijving en vervolgens jaarlijks als opdrachtnemer de kerngegevens deugdelijk onderbouwd aan te leveren (zie de invulinstructie van de tarieventool).

Eis 142. De Gemeente verplicht zich aan opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door de Gemeente geaccordeerde uren van de inhuurkracht. De Gemeente zal de voorwaarden als gesteld in de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) respecteren in relatie tot de afgezegde diensten en minimale oproeptermijnen.

Eis 143. De loonkostenfactor zal doorgaans eenmaal per jaar (per 1 januari) worden gewijzigd gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, indien de bedrijfseigen sociaal wettelijke percentages die onderdeel uit maken van de loonkostenfactor als direct gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving waaronder maar niet beperkt tot sociale en fiscale wetgeving wijzigen. Als grondslag voor de wijzigingen wordt gebruik gemaakt van de tarieventool van de Gemeente waaruit de voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde loonkostenfactoren volgen. Indien lopende het kalenderjaar zich wijzigingen voordoen in de sociale en fiscale wetgeving, dan zal deze aanpassing in de tarieventool doorgevoerd worden.

Eis 144. De enige basis voor de wijziging is de tarieventool van de Gemeente waaruit de voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde loonkostenfactoren volgen.

- Eis 145.** Voorzieningen voor ziekte en leegloop opgenomen in de tarieventool staan vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 146.** Brutoloon aanpassingen naar aanleiding van algemene CAO-verhogingen geschieden op basis van de voor de Gemeente geldende CAO-verhoging. Bij lopende opdrachten worden brutoloon aanpassingen ten gevolge van algemene CAO-verhogingen ingevoerd (en eventueel worden verrekend) op hetzelfde moment als voor de medewerkers in eigen dienst van de Gemeente. Verrekeningen van verhogingen worden door Opdrachtnemer middels één verzamelfactuur in de gewenste sortering aangeleverd (conform gewenste facturatie-specificaties). Bij nieuwe Opdrachten worden de op het moment van opdrachtstellen actuele CAO-lonen toegepast. Partijen informeren elkaar direct schriftelijk omtrent deze CAO-verhogingen.
- Eis 147.** De bureaumarge bestaat uit een nominaal bedrag.
- Eis 148.** De door Opdrachtnemer geoffreerde bureaumarge mag jaarlijks, voor het eerst per 01-01-2027, conform CBS Index (met een maximum van 3%) geïndexeerd worden nadat dit door De Gemeente is geaccordeerd. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
- Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)
 - Bedrijfstakken/branches (SBI 2008): M-N Zakelijke dienstverlening
 - Totaal cao-sectoren
 - Periode oktober
 - Ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder; Cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen
- Eis 149.** Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige indexcijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Zie de website van het CBS voor een nadere uitleg over voorlopige en vastgestelde indexcijfers. Het indexeringspercentage wordt afgerond op twee decimalen.
- Eis 150.** Indien in een jaar afgezien is van het herzien van de bureaumarges, dan vindt aanpassing in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van aanpassing over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 151.** Ook in het geval sprake is van een negatieve aanpassing van de bureaumarges is Opdrachtnemer gehouden de bureaumarges te herzien, zo nodig op verzoek van de Gemeente.

15. Migratie, implementatie en exit

- Eis 152.** Na gunning geeft de Gemeente opdracht aan opdrachtnemer tot het opstellen van een Implementatieplan inclusief migratie. Opdrachtnemer dient dit plan binnen 3 weken ter goedkeuring in bij de Gemeente.
- Eis 153.** Opdrachtnemer zorgt voor een soepele overgang na gunning, inclusief migratie en nieuwe instroom, met inachtneming van wet- en regelgeving. Opdrachtnemer gaat akkoord met het

kosteloos overnemen van alle inhuurkrachten van de huidige uitlener(s), mits de inhuurkracht de overstap naar Opdrachtnemer wil maken. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij de Gemeente ervan verzekerd is dat de inhuurkrachten blijven vallen onder de CAO voor inhuurkrachten en er geen risico is in het kader van opvolgend werkgeverschap of payroll. Opdrachtnemer past een vorm van selectie toe opdat er nimmer sprake kan zijn van allocatie door de Gemeente, noch dat er sprake kan zijn van exclusieve inzet voor de Gemeente. Opdrachtnemer dient dit proces zodanig vorm te geven dat de inhuurkracht zo min mogelijk last heeft van deze “overgang” en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.

Eis 154. Voor perceel 2 en 4 is er sprake van migratie op één moment. Voor perceel 2 op 1 april 2026 en voor perceel 4 op 1 september 2026. Voor perceel 1 en 3 wordt de looptijd van nadere overeenkomsten gerespecteerd tot een maximum van 3 maanden na het aflopen van de raamovereenkomst. Migratie vindt in dat geval plaats per 1 juli 2026.

Dit geldt enkel voor nadere overeenkomsten die aflopen voor 1 juli 2026. Nadere overeenkomsten die een einddatum kennen van na 1 juli 2026 dienen gemigreerd te worden direct bij aflopen van de raamovereenkomst per 1 april 2026.

Eis 155. Bij (tussentijdse) beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst van de Gemeente in bezit heeft, worden digitaal aan de Gemeente ter beschikking gesteld.

Eis 156. Gemeente wil na afloop van de raamovereenkomst zonder complicaties en zonder risico's voor de continuïteit van processen verder kunnen met reeds ingezette inhuurkrachten bij de Gemeente. Opdrachtnemer werkt mee om samen met de Gemeente redelijke afspraken te maken over hoe omgegaan wordt met het aflopen van de raamovereenkomst en over en weer zoveel mogelijk nadelige effecten te voorkomen of te beperken tot een minimum.

Eis 157. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer de af te sluiten raamovereenkomst wordt ontbonden, beëindigd en/of (van rechtswege) is geëindigd, er actief en zonder het berekenen van kosten meegewerkt wordt aan de transitie van inhuurkrachten naar de nieuwe partner.

Eis 158. Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase van de raamovereenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om de implementatie tijdig uit te voeren.

Eis 159. Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan de Gemeente.

16. Eisen voor overdracht bij eindiging raamovereenkomst

Eis 160. Opdrachtnemer stelt 2 maanden voordat de raamovereenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst.

Eis 161. Opdrachtnemer voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:

- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
- het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de Gemeente die Opdrachtnemer tijdelijk in zijn bezit heeft gehad bij de uitvoering van de raamovereenkomst.
- het vernietigen van gegevens waarvoor de Gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van de raamovereenkomst.

Eis 162. Inschrijver is er van op de hoogte dat de Gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

17. Eisen aan de afhandeling van klachten

Eis 163. Opdrachtnemer beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de Gemeente te behandelen. Bij implementatie geeft opdrachtnemer inzicht in het klachtenprotocol. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven:

- a de klachteningang voor operationele klachten;
- b de registratie;
- c de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht;
- d binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de Opdrachtnemer).

Eis 164. Structurele klachten worden via de contractmanager van de Gemeente gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor operationele klachten.

Eis 165. Opdrachtnemer heft klachten binnen 48 uur op tenzij in overleg met de contactpersoon van de Gemeente anders wordt beslist.

Eis 166. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.

Eis 167. In de afhandeling dient Opdrachtnemer te beschrijven: de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de gemaakte afspraken, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. Opdrachtnemer zal, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de contractmanager en de Gemeente dit onverwijld mondeling of per email melden en binnen een week daarna schriftelijk rapporteren. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:

- een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht;
- de datum van constateren;
- de wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan;
- welke personen er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn;
- de geschatte duur van het probleem en/of de klacht;
- de voorgenomen oplossing van het probleem en/of de klacht;
- de invloed op het uitvoeren van de raamovereenkomst of delen daarvan;
- de (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht;
- de invloed op de datum van oplevering concept;
- indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.

De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.