

BIJLAGE 4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

Algemene eisen	
1.	In dit document zijn alle eisen opgenomen waaraan de Inschrijver voor en tijdens de Opdracht aan moet voldoen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle eisen zoals opgenomen en beschreven in dit document.
2.	Inschrijver voldoet hiernaast ook integraal aan het gestelde in de Aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen.

Eisen Werving, (voor)selectie en administratieve afhandeling	
1.	De werving en (voor)selectie door Opdrachtnemer vindt plaats op basis van een nadere (offerte)aanvraag van Opdrachtgever. Deze aanvraag leidt nog niet tot een nadere opdracht. Opdrachtnemer stelt zich proactief op naar Opdrachtgever en adviseert waar mogelijk over de eisen en wensen ten aanzien van nadere uitvragen.
2.	Na ontvangst van een aanvraag voor werving en (voor)selectie spant Opdrachtnemer zich in om, volgens de Overeenkomst en de belangen van Opdrachtgever, binnen 5 kalenderdagen minimaal één en maximaal drie geschikte kandidaat aan te bieden, tenzij anders vermeld in de aanvraag.
3.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen per aanvraag afspraken maken over responstijd en het aantal kandidaten. Dit is afhankelijk van de aard en urgentie van de aanvraag. Bij spoedeisende aanvragen spant Opdrachtnemer zich maximaal in.
4.	Wanneer een kandidaat niet exclusief aan Opdrachtgever wordt aangeboden, vermeldt Opdrachtnemer dit expliciet in de aanbieding. Opdrachtgever kan op dat moment besluiten om de kandidaat niet uit te nodigen voor een gesprek.
5.	Als Opdrachtnemer voorziet dat de afgesproken responstijd voor het indienen van een aanbieding niet wordt gehaald, meldt hij dit onmiddellijk aan Opdrachtgever.
6.	Bij het voorstellen van een kandidaat bevat het voorstel minimaal: • een cv inclusief persoonsprofiel; • een analyse van de mate waarin de kandidaat voldoet aan de eisen en wensen; • de beschikbaarheidsdatum; • relevante bijzonderheden, waaronder afwijkingen van de aanvraag; • het uurtarief, inclusief all-in opslag voor werving, selectie, administratie, Wet DBA-risico's en eventuele tussenpersonen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren van referenties als deze van wezenlijk belang zijn. Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer een aanvraagformulier verlangen, deze wordt door Opdrachtgever meegestuurd in de nadere offerteaanvraag. Een voorbeeld hiervan is opgenomen in bijlage 4.4.
7.	Na akkoord van Opdrachtgever dient de kandidaat binnen 15 kalenderdagen te kunnen starten, tenzij anders overeengekomen.
8.	Opdrachtnemer biedt per Overeenkomst jaarlijks bij minimaal 70% van de nadere offerteaanvragen een passende kandidaat aan. Een kandidaat is passend als hij of zij: a. binnen de afgesproken reactietijd wordt aangeboden; b. beschikbaar is voor een gesprek op locatie of via MS Teams; c. beschikbaar is op het juiste moment en voor het juiste aantal uren; d. minimaal voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Wordt deze norm niet gehaald, dan is Opdrachtnemer in gebreke. Opdrachtgever kan de Overeenkomst ontbinden, maar niet voordat Opdrachtnemer bij de

Eisen Werving, (voor)selectie en administratieve afhandeling	
	eerstvolgende vier aanvragen de kans heeft gehad alsnog aan de norm te voldoen. De meting vindt plaats per Overeenkomst en per contractjaar.
9.	Als er geen passende kandidaten worden aangeboden, toetst Opdrachtgever de oorzaak hiervan. Leidt dit tot aanpassing van de aanvraag, dan wordt deze opnieuw uitgezet. Leidt dit niet tot aanpassing, dan mag Opdrachtgever de aanvraag buiten de Overeenkomst elders uitzetten. Opdrachtgever is hiertoe niet verplicht.
10.	Als een kandidaat door meerdere brokers aan Opdrachtgever is aangeboden, is Opdrachtgever gerechtigd om een schriftelijk akkoord of verklaring van de betreffende kandidaat op te vragen, waaruit blijkt dat de betreffende kandidaat akkoord geeft voor voordraging. Door middel van dit akkoord kan Opdrachtgever vaststellen via welke broker de kandidaat wenst te worden voorgedragen en met welke broker Opdrachtgever de verdere afhandeling voortzet.
11.	Voor aanvang van de werkzaamheden controleert Opdrachtnemer minimaal: • de geldigheid van diploma's en certificaten; • de geldigheid van legitimatiebewijzen.
12.	Met uitzondering van het registreren van persoonsgegevens en het accorderen van uren en facturen, verricht Opdrachtnemer alle administratieve handelingen van aanvraag tot en met einde opdracht.
13.	Opdrachtnemer treft alle maatregelen om te voorkomen dat: a. Opdrachtgever ketenaansprakelijk wordt gesteld of dat er sprake is van een schijnconstructie; b. Opdrachtgever financiële of juridische risico's loopt. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig voor aansprakelijkheden, tenzij hij aantoont alle redelijke maatregelen te hebben genomen.
14.	Zodra risico's als bedoeld in de voorgaande eis (eis 13) ontstaan, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk. Bij nalatigheid komen alle gevolgen voor rekening van Opdrachtnemer.
15.	Voor (tussentijdse) beëindiging van een lopende nadere overeenkomst geldt een opzegtermijn van ten minste één maand.
16.	Opdrachtnemer hanteert gedurende looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlenging een vaste brokerfee. Deze brokerfee is standaard en wordt niet aangepast per individuele kandidaat, opdracht, functie of Opdrachtgever.
17.	Opdrachtnemer genereert geen inkomsten anders dan de overeengekomen opslag. Het is dus niet toegestaan dat kandidaten of hun werkgevers (toeleverancier) extra vergoedingen betalen.
18.	Opdrachtnemer of diens derde legt geen concurrentie- of relatiebeding op dat overname door Opdrachtgever belemmert. Bij overname wordt geen (overname)vergoeding doorbelast aan Opdrachtgever.
19.	Er ontstaat geen overeenkomst tussen Opdrachtgever en de inhuurprofessional of diens werkgever. Opdrachtnemer treedt op als tussenpartij (broker) en stelt de kandidaat ter beschikking.
20.	Opdrachtnemer betaalt facturen van derden binnen 30 dagen, ongeacht betaling door Opdrachtgever. Als deze betaaltermijn niet wordt gehaald is Opdrachtnemer in gebreke. In dat geval krijgt Opdrachtnemer 14 dagen om alsnog aan haar betaalverplichting te voldoen, daarna kan Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden.
21.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot AVG, Wet DBA.
22.	Opdrachtnemer is in het bezit van de SNA (Stichting Normering Arbeid) -certificering.
23.	Als de Opdrachtnemer een zzp'er inzet, zorgt de Opdrachtnemer er kosteloos voor dat er een passende modelovereenkomst in het dossier van deze persoon wordt opgenomen. Uit deze overeenkomst moet blijken dat de persoon als zelfstandige ondernemer werkt en dat de werkzaamheden die hij of zij uitvoert overeenkomen met wat in de modelovereenkomst staat. Dit geldt ook voor een eventueel alternatief dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt ingevoerd en dezelfde bedoeling heeft als een modelovereenkomst.

Eisen Werving, (voor)selectie en administratieve afhandeling	
	De Opdrachtgever zal dit verzoek niet doen als wet- of regelgeving dit niet toestaat. In dat geval is de Opdrachtnemer niet verplicht om hieraan te voldoen. De Opdrachtnemer moet dit standpunt wel gemotiveerd aan de Opdrachtgever uitleggen.

Eisen Betrouwbaarheid en representativiteit	
1.	Op locaties van Opdrachtgever wordt uitsluitend Nederlands gesproken, tenzij anders overeengekomen. Werkzaamheden en correspondentie vinden in beginsel plaats in de Nederlandse taal.
2.	Voor aanvang van de werkzaamheden dient de betreffende kandidaat een geldige 'Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' en een getekende geheimhoudingsverklaring of onafhankelijkheidsverklaring te overleggen. Kosten hiervoor worden niet apart vergoed. Opdrachtgever kan gedurende de uitvoering van de opdracht te allen tijde een nieuwe VOG van de kandidaat verlangen. Hierbij geldt de ontbindende voorwaarde dat als deze VOG niet overhandigd wordt binnen 3 maanden, de nadere overeenkomst wordt ontbonden.
3.	Voor de Tweede Kamer, de Eerste Kamer en de Raad van State geldt het volgende: Opdrachtgever benadert de betreffende kandidaat rechtstreeks voor het aanvragen van een VOG.
4.	Voor de Nationale Ombudsman, de Kanselarij der Nederlandse Orden, Algemene Rekenkamer en de SER geldt het volgende: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van een recente VOG voor de betreffende kandidaat. De VOG moet worden aangevraagd op de categorieën zoals door opdrachtgever is aangegeven.
5.	Bij sommige functies kan een veiligheidsscreening worden vereist. Dit is een VGB-screening, niveau A of B.
6.	Opdrachtnemer zorgt dat kandidaten voldoen aan de Wet arbeid vreemdelingen (Wav).
7.	Bij twijfel over de betrouwbaarheid van kandidaten meldt Opdrachtnemer dit direct aan Opdrachtgever.
8.	Kandidaten volgt de werkinstructies van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert de kandidaten hierover.
9.	Alle kandidaten zijn verplicht tot geheimhouding, ook na beëindiging van de opdracht. Een geheimhoudings- en/of integriteitsverklaring dient vooraf ondertekend te worden en te worden aangeleverd bij de Opdrachtgever.

Eisen communicatie, evaluatie en managementinformatie	
1.	Opdrachtnemer werkt nauw samen met Opdrachtgever bij werving, uitvoering en evaluatie. Er wordt een vaste contactpersoon en plaatsvervanger aangewezen die beiden de Nederlandse taal beheersen.
2.	Ook voor de uitvoering is er een vast aanspreekpunt en plaatsvervanger vanuit de Opdrachtnemer.
3.	Contactpersonen zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar.
4.	Het mailadres waar de Opdrachtnemer op bereikbaar is, betreft een algemeen mailadres, zodat er bij afwezigheid toch iemand te bereiken is. Alle nadere uitvragen worden naar dit centrale mailadres verzonden.
5.	Op verzoek van Opdrachtgever vindt overleg plaats over de prestaties en de ontwikkelingen op het gebied van inhuurbehoefte(n).
6.	Uiterlijk zeven dagen voorafgaand aan het overleg, zoals genoemd in de eis hiervoor, levert Opdrachtnemer een digitale rapportage (maximaal over de afgelopen 12 maanden) met minimaal: • aantallen geplaatste personen; • functienamen en tarieven; • aantallen aanvragen en kandidaten; • het aantal gewerkte uren per kandidaat; • het aantal resterende contracturen per kandidaat; • de opgenomen en resterende vakantie-uren; • bijzonderheden.

Eisen communicatie, evaluatie en managementinformatie	
7.	Ook als Opdrachtgever bovengenoemd overleg niet initieert, levert Opdrachtnemer ten minste elk kwartaal deze rapportage aan. Hierbij wordt ook gekeken naar of zzp-kandidaten volgens opdracht werken.

Eisen Betaling, urenregistratie en facturatie	
1.	Inschrijver dient twee soorten fee aan te bieden: - Brokerfee voor werving en selectie en administratieve afhandeling; - Brokerfee voor alleen administratieve afhandeling.
2.	Alleen daadwerkelijk gewerkte uren worden per kwartier gefactureerd, tot het maximum overeengekomen aantal uren. Reistijd, verlof en ziekte worden niet vergoed. Overuren worden alleen vergoed na schriftelijk akkoord van de inhurende manager.
3.	Kandidaten werken in beginsel maximaal 36 uur per week. Deze uren mogen niet worden gecompenseerd met vakantie-uren. Afwijking hiervan is uitsluitend toegestaan na voorafgaand schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever. <i>Voor deze eis geldt een afwijking voor de SER: zij hanteren een 38-urige werkweek.</i>
4.	Kandidaten zijn verplicht (wettelijke) vakantie-uren op te nemen tijdens de looptijd van de Opdracht. Op dit moment is dat o.b.v. 36 uur is 144 uur per jaar. Effectief komt dit uit op 33,23 uur per week.
5.	Alle aangeboden tarieven zijn all-in en exclusief btw. Alleen vooraf goedgekeurde extra/andersoortige kosten mogen worden doorbelast.
6.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats, op basis van een geaccordeerde urenstaat van de inhurende manager. Facturen bevatten minimaal: • Inkoopordernummer; • Contractnummer; • Naam; • Uren; • Tarief; • Totaalbedrag.
7.	Facturen die aan de vereisten voldoen worden binnen 30 kalenderdagen na ontvangstdatum betaald door Opdrachtgever.
8.	Tussentijdse aanpassingen of wijzigingen bij Opdrachtgever worden kosteloos verwerkt. Denk hierbij aan verandering in facturatie (e-factureren) of overstap naar nieuw financieel systeem.
9.	Opdrachtnemer sluit met zijn dienstverlening aan bij processen en middelen van Opdrachtgever en adviseert over mogelijke verbeteringen. Opdrachtgever zal niet automatisch gebruik maken van de elektronische middelen van Opdrachtnemer.
10.	Het overeengekomen tarief (uurtarief + brokerfee) is de enige vergoeding. Er mogen geen andere kosten worden doorberekend.

Eisen indexatie	
1.	Voor de indexatie van de tarieven wordt uitsluitend gebruikgemaakt van de Dienstenprijzenindex (DPI), 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening. Indexatie van tarieven vindt plaats op basis van de gepubliceerde prijsindex van het tweede kwartaal (Q2) van het desbetreffende kalenderjaar. De eerst mogelijke termijn voor indexatie is 1 januari 2028.
2.	Voorstel voor indexatie door Opdrachtnemer vindt uiterlijk op 1 oktober van het huidige kalenderjaar plaats.
3.	Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, geldt dat de indexatie van de brokerfee plaats vindt per 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar. Voorbeeld: Opdrachtnemer indexeert haar brokerfee met ingang van 1 januari 2028 op basis van het gepubliceerde CBS-indexcijfer – 78 Arbeidsbemiddeling van het 2 ^e kwartaal 2027.

Eisen indexatie	
4.	Indexatie van uurtarieven mag uitsluitend worden toegepast als de betreffende kandidaat minimaal één (1) jaar aaneengesloten werkzaam is geweest bij de Opdrachtgever. Ook hierbij geldt dat de eerste mogelijkheid tot indexatie 1 januari 2028 is of bij de eerstvolgende verlenging van de nadere overeenkomst na deze datum.

Eisen Exit strategie	
1.	Opdrachtnemer zal na einddatum van deze Raamovereenkomst, ook als deze voortijdig wordt beëindigd, alle medewerking verlenen om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen, zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar (een) nieuwe opdrachtnemer(s) kan de Opdrachtgever daartoe aan de zittende Opdrachtnemer(s) een overbruggingsperiode van maximaal zes maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Raamovereenkomst blijft uitvoeren.
2.	In het geval de opdracht van een kandidaat na deze zes maanden nog dient door te lopen, eindigt de nadere overeenkomst van rechtswege. Wanneer de Opdrachtnemer ook onderdeel is van de nieuwe raamovereenkomst, zal de kandidaat via dezelfde Opdrachtnemer worden ingezet via een nieuwe NOK met de voorwaarden van de nieuwe raamovereenkomst. Dit houdt in dat het mogelijk is dat nieuwe Opdrachtnemers in het begin minder nieuwe aanvragen ontvangen. Wanneer de Opdrachtnemer niet meer onderdeel is van de nieuwe raamovereenkomst, zal Opdrachtnemer tussen de kandidaat en de Opdrachtgever uit gaan. Kandidaten die om deze reden overgaan naar een andere opdrachtnemer, worden ondergebracht bij de Opdrachtnemer met de laagste brokerfee.
3.	Opdrachtnemer heeft t.a.v. het einde contract tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een uitfaseringplan. In dit plan is uitgewerkt hoe Opdrachtnemer zorgdraagt voor een goede beëindiging van het contract. Hierin is onder andere aandacht voor de communicatie met de kandidaten en de bureaus die actief zijn (geweest), de overdracht van contracten en informatie en de overdracht van data. Dit uitfaseringsplan wordt als bijlage toegevoegd aan de Inschrijving. Binnen het eerste jaar van de Raamovereenkomst wordt aan de hand hiervan in onderling overleg een definitief uitfaseringsplan vastgesteld.
4.	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de dienstverlening. De exit dient te zijn inbegrepen in de marge.
5.	Opdrachtnemer verklaart dat deze bij het beëindigen van de Raamovereenkomst medewerking zal verlenen aan een soepele en kosteloze overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de Opdrachtgever en/of een nieuwe opdrachtnemer. Alle informatie over de dienstverlening en geplaatste Kandidaten worden overgedragen aan de Opdrachtgever of een nieuwe opdrachtnemer.

Eisen Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
1.	Ter bevordering en borging van diversiteit en inclusie (D&I) tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer binnen 24 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst zich (kosteloos) aan te sluiten bij het Charter Diversiteit link: https://www.ser.nl/nl/thema/diversiteitinbedrijf/charter-diversiteit. Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever een bewijs van deze deelname.
2.	Opdrachtnemer dient de voorselectie van kandidaten biasfree uit te voeren. Tijdens de implementatie worden hier nadere afspraken over gemaakt.
3.	Opdrachtnemer vertoont een meedenkende houding in (on)gevraagd advies op het gebied van Diversiteit en Inclusie.