



Bijlage 3.1. Programma van Eisen

De (minimum)eisen die de Aanbestedende Dienst stelt aan de uitvoering van de Opdracht, staan hieronder beschreven. Bij het indienen van de Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met onderstaande eisen. Het niet voldoen aan (een van) de eisen zorgt voor directe uitsluiting van verdere deelname.

	Algemene eisen
Eis 1	Politieke en maatschappelijke ontwikkelingen kunnen (direct) invloed hebben op (het functioneren en/of de organisatie van) Opdrachtgever, hetgeen ook uitwerking kan hebben op de (te sluiten) Overeenkomst. Opdrachtnemer dient hier adequaat op te kunnen reageren. Inschrijver/Opdrachtnemer dient rekening te houden met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst hebben geen gevolgen voor de voorwaarden zoals deze worden overeengekomen, zoals prijzen en de (overeengekomen) kwaliteit.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert dat hij te allen tijde bij de uitvoering van de Overeenkomst voldoet/voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, zoals de SNA, AVG en de toepasselijke CAO.
Eis 3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct en proactief over de effecten van wijzigingen van relevante wet- en regelgeving en andere (bijvoorbeeld cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van personeel van Opdrachtnemer, indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.
Eis 4	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst over een klachtenprocedure voor klachtafhandeling ter zake van de uitvoering van de Opdracht. Aan deze klachtenprocedure worden de volgende eisen gesteld: <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer houdt toezicht op de werking van de klachtenprocedure.• Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend.• Binnen 24 uur na indiening van een klacht wordt een vervolgprocedure opgestart die binnen 48 uur na indiening van de klacht wordt teruggekoppeld aan Opdrachtgever, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is. Er vindt een deugdelijke schriftelijke registratie van de klacht plaats. Uit deze registratie blijkt duidelijk de status van de klacht.• Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever direct na sluiting van de Overeenkomst over de inhoud van de klachtenprocedure. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door de Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van de Uitzendkrachten over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure.• Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van diensten binnen de Overeenkomst



	<p>tijdig, voortvarend, correct en zorgvuldig (naar tevredenheid van Opdrachtgever) af te handelen.</p> <p>Opdrachtnemer rapporteert tweemaal per jaar over de in de rapportageperiode binnengekomen en/of afgehandelde klachten.</p>
	Eisen Dienstverlening
Eis 5	Op de Opdracht is het Reglement van toegang en gedrag (Bijlage 3.6) van toepassing. Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten Uitzendkrachten adequaat door hem worden geïnformeerd over de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels.
Eis 6	Opdrachtnemer draagt zorg dat elk in te zetten Uitzendkracht bij de Opdrachtgever voldoet aan alle gestelde eisen (waaronder de genoemde functie-eisen in bijlage 3.4 Functieomschrijvingen).
Eis 7	Indien Uitzendkracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is/zijn de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtnemer verplicht op eerste verzoek van de Opdrachtgever direct voor adequate vervanging zorg te dragen. Aanleiding kan bijvoorbeeld zijn dat een Uitzendkracht van Opdrachtnemer handelt in strijd met het Reglement van Toegang en Gedrag of (op andere wijze) het vertrouwen van de Opdrachtgever heeft geschonden.
Eis 8	Indien een Uitzendkracht van Opdrachtnemer op grond van de in Eis 7 genoemde omstandigheden niet langer inzetbaar is bij Opdrachtgever, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat deze Uitzendkracht gedurende de resterende looptijd van de Overeenkomst niet opnieuw bij Opdrachtgever wordt ingezet.
Eis 9	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening. In geval van (dreigende) uitval van beschikbaar gesteld Horecapersoneel (zoals door ziekte of andere onvoorziene situaties) draagt Opdrachtnemer zorg voor directe (d.w.z. dezelfde dag) en adequate vervanging.
Eis 10	Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht met betrekking tot het leveren van het Horecapersoneel. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in ten minste 99% van de aanvragen van Opdrachtgever tijdig een geschikte Uitzendkracht dient aan te leveren. Let op, deze leveringsplicht geldt niet voor aanvragen waarbij dezelfde dag of de eerstvolgende werkdag inzet van personeel nodig is.
Eis 11	In sommige gevallen kan het zijn dat Opdrachtgever per direct een Uitzendkracht nodig heeft, dat wil zeggen; dezelfde dag of de eerstvolgende werkdag. In dat geval heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om tijdig adequate Uitzendkracht(en) te leveren.
Eis 12	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste 'pool' van Uitzendkrachten die geschikt en direct beschikbaar zijn voor inzet bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen deze 'pool' altijd voldoende Uitzendkrachten beschikbaar zijn om bij de Opdrachtgever in te zetten. Opdrachtnemer spant zich in het verloop binnen de 'pool' zoveel mogelijk te beperken.
Eis 13	De Uitzendkrachten uit de vaste pool zijn in het bezit van een door de Tweede Kamer goedgekeurde VOG die niet ouder is dan 1 jaar. De kosten voor het aanvragen van een VOG kan door de Opdrachtnemer worden gedeclareerd bij Opdrachtgever.



Eis 14	Personeel van Opdrachtnemer krijgen niet eerder zelfstandig toegang tot de gebouwen van de Opdrachtgever dan nadat zij een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), specifiek voor de Opdrachtgever, hebben overlegd en zijn aangemeld via het VCRS-systeem van Opdrachtgever.
Eis 15	Alle Uitzendkrachten die namens de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever worden ingezet, dienen voor de start van de werkzaamheden de Geheimhoudingsverklaring (zie bijlage 3.7) te hebben ondertekend en ingeleverd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze (getekende) verklaring wordt aangeleverd bij Opdrachtgever.
Eis 16	Opdrachtnemer legt geen concurrentie- of relatiebeding op dat overname door Opdrachtgever belemmert. Opdrachtgever kan personeel van Opdrachtnemer na 700 uur kosteloos overnemen. Indien een werknemer minder uur ingezet is, kan een (overname)vergoeding worden doorbelast aan Opdrachtgever.
Eisen t.a.v. aanvragen	
Eis 17	(Nadere) aanvragen voor de inzet van Horecapersoneel kunnen per mail, telefonisch of via een beveiligde webomgeving van Opdrachtnemer uitgezet worden.
Eis 18	Wanneer er aanvullende informatie vanuit de Opdrachtgever nodig is voor een aanvraag, is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer hier proactief in op te treden en niet alleen af te wachten.
Eis 19	Opdrachtgever kan de gevraagde inzet kosteloos annuleren tot 72 uur van tevoren.
Communicatie en samenwerking	
Eis 20	Opdrachtnemer zorgt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voor één vast contactpersoon en een vaste vervanger voor deze contactpersoon.
Eis 21	Inschrijver is dagelijks bereikbaar tussen 8.00 en 21.00 uur (ook in het weekend).
Eis 22	Opdrachtgever zal samen met de Opdrachtnemer minimaal tweemaal per jaar overleggen over de voortgang van de Overeenkomst. Opdrachtgever neemt hiertoe het initiatief.
Eis 23	<p>Inschrijver moet beschikken over een adequaat registratiesysteem op basis waarvan per maand een schriftelijke rapportage kan plaatsvinden aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient minimaal de volgende informatie te kunnen overleggen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Per functie het aantal ingehuurde Uitzendkrachten incl. aantal uur per dag en het tarief (basis en toeslagen);• Calamiteiten en incidenten;• Klachtenregistratie. <p>Er wordt hiernaast aan Opdrachtnemer eenmaal per jaar om een totaalrapportage gevraagd. Deze gegevens dient de Opdrachtnemer kosteloos aan de Opdrachtgever te overleggen.</p>
Financiële eisen	
Eis 24	<p>Voor de indexatie van de tarieven wordt uitsluitend gebruikgemaakt van de Dienstenprijzenindex (DPI), 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening.</p> <p>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.</p>



Eis 25	Voorstel voor indexatie door Opdrachtnemer vindt uiterlijk op 1 oktober van het huidige kalenderjaar plaats.
Eis 26	De factuur voor vergoedingen voor VOG's kunnen gebundeld en per kwartaal worden ingediend. Per VOG dient een prestatiebewijs bij de factuur gevoegd worden.
Eis 27	De opgegeven uurtarieven van Opdrachtnemer in het Prijzenblad beslaan twee onderdelen: 1. Het uurtarief dat wordt doorbetaald aan de Uitzendkracht, en 2. een opslagpercentage. Wanneer er toeslagen gerekend mogen worden over bepaalde uren, geldt dit toeslagpercentage alleen voor het deel van het uurtarief voor de Uitzendkracht.
Facturatie-eisen	
Eis 28	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks, achteraf de factuur (d.w.z. nadat de levering heeft plaatsgevonden). Op de factuur (of in de bijlage) staat in een totaaloverzicht: Per functie en per ingezette Uitzendkracht: <ul style="list-style-type: none">• Naam, werktijd inclusief begin- en eindtijd en totaal aantal uur,• Uurtarief (uitgesplitst in de twee onderdelen zoals genoemd in eis 27).• Eventuele toeslaguren;• Goedkeuring door de Opdrachtgever.
Eis 29	Opdrachtnemer dient een factuur o.v.v. het inkoopordernummer en het contractnummer (inclusief eventuele bijlagen) als één document in Pdf-formaat aan te leveren en toe te sturen naar het centrale e-mailfactuuradres van de Tweede Kamer: FEZ-E-Facturen@tweedekamer.nl . In de toekomst kan in het aanbieden van facturen een wijziging plaatsvinden. De tenaamstelling op de factuur dient te allen tijde gericht te zijn aan ons Centrale factuuradres: Tweede Kamer der Staten-Generaal Stafdienst FEZ Postbus 16199 2500 BD Den Haag
Eis 30	Facturen die niet voldoen aan bovenvermelde eisen, worden niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld. De overeengekomen termijnen voor betaling zullen in dat geval niet van toepassing zijn. Voor vragen met betrekking tot ordernummers (inkoopordernummers) kan men terecht bij inkoop@tweedekamer.nl .
Eis 31	Eventuele reiskosten dienen per Uitzendkracht inzichtelijk op de factuur vermeld te worden. Reiskosten worden vergoed op basis van de in de cao geldende regelgeving. Op dit moment (2026) zijn de reiskosten €0,23 per kilometer.
Eis 32	Een aanspraak op vergoeding vervalt, indien Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
Eis 33	Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen



	<p>na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of op grond van ondeugdelijkheid van gefactureerde leveringen/diensten, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn leveringen/diensten op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.</p> <p>Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex artikel 6.96 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.</p> <p>Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan gestelde eisen in de Overeenkomst, waaronder het Programma van Eisen.</p>
	Eisen t.a.v. implementatie en exitstrategie
Eis 34	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
Eis 35	Opdrachtnemer accepteert dat Uitzendkrachten die nog onder de 'oude' overeenkomst door Opdrachtgever zijn ingehuurd, hun werkzaamheden bij Opdrachtgever onder de 'oude' overeenkomst voortzetten, mits de Nadere Overeenkomsten zijn opgezegd of expireren op een datum gelegen uiterlijk zes maanden na aanvang van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer.
Eis 36	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent 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 kan de Opdrachtgever daartoe van de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. De Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.