

Bijlage 1 Programma van Eisen

| 1. Algemeen | |
|--|---|
| 1.1 | Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever tijdelijk personeel ter beschikking op basis van uitzending. |
| 1.2 | Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval: NEN 4400-1 en de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI). |
| 2. Levering en inzet | |
| 2.1 | Opdrachtnemer levert binnen maximaal 2 werkdagen geschikte kandidaten na aanvraag. |
| 2.2 | Inzet van een kandidaat vindt plaats binnen maximaal 5 werkdagen na akkoord Opdrachtgever. |
| 2.3 | Opdrachtnemer realiseert een invullingspercentage van minimaal 80% van de aanvragen binnen de afgesproken termijnen. |
| 2.4 | Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over het invullingspercentage en motiveert niet-ingevulde aanvragen. |
| 2.5 | Indien het invullingspercentage lager is dan 80%, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over verbetermaatregelen. |
| 2.6 | Opdrachtnemer realiseert dat vervanging bij uitval (bijv. ziekte) binnen maximaal 3 werkdagen wordt geleverd, tenzij anders bepaalt. |
| 2.7 | Onder werkdagen wordt verstaan maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen conform CAO Gemeenten. |
| 3. Kwaliteit en geschiktheid kandidaten | |
| 3.1 | Opdrachtnemer zorgt dat kandidaten beschikken over de gevraagde opleiding, werkervaring en vaardigheden passend bij de functie. De aangeboden kandidaat is aantoonbaar in staat de gevraagde functie zelfstandig en naar behoren uit te voeren. |
| 3.2 | Voor zover van toepassing betreft dit onder andere certificaten zoals VCA Basis/VOL, vakgerichte certificaten, rijbewijzen (B/C/CE) en eventuele branche-specifieke bevoegdheden. |
| 3.3 | Indien van toepassing voldoet de kandidaat aan de fysieke en Arbo-technische eisen van de functie. |
| 3.4 | Opdrachtgever krijgt voor start van de inzet de mogelijkheid tot een intake/kennismaking met de kandidaat. |
| 3.5 | Indien een kandidaat niet voldoet, kan opdrachtgever de inzet per direct beëindigen zonder kosten voor opdrachtgever. |
| 3.6 | Opdrachtnemer stelt kandidaten voor op basis van de door opdrachtgever gevraagde functie. Binnen schaal 5 wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende categorieën: <ul style="list-style-type: none"> • Schaal 5 – basis • Schaal 5 – gevorderd |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | De indeling van de kandidaat in één van deze categorieën is afhankelijk van het functioneren van de kandidaat in relatie tot de uitgevraagde functie en wordt vastgesteld door opdrachtgever. De vastgestelde categorie (basis of gevorderd) bepaalt het van toepassing zijnde uurtarief zoals opgenomen in het prijzenblad. |
| 3.6.1 | Onder "Schaal 5 – basis" wordt verstaan een kandidaat die: <ul style="list-style-type: none"> • werkzaamheden uitvoert volgens vaste werkinstructies en procedures; • voornamelijk uitvoerende en routinematige werkzaamheden verricht; • beperkt zelfstandig werkzaamheden plant of organiseert; • bij nieuwe of afwijkende werkzaamheden begeleiding of nadere instructie nodig heeft; • beschikt over basisvaardigheden passend bij de functie. |
| 3.6.2 | Onder "Schaal 5 – gevorderd" wordt verstaan een kandidaat die: <ul style="list-style-type: none"> • werkzaamheden zelfstandig uitvoert en eigen werkzaamheden kan plannen en organiseren; • inzetbaar is op meerdere taken, locaties of werksoorten binnen het vakgebied; • om kan gaan met minder routinematige of complexere werkzaamheden; • beschikt over aantoonbare praktijkkennis en vakvaardigheden passend bij de functie; • in staat is om, indien nodig, collega's te ondersteunen of begeleiden. |
| 3.6.3 | Opdrachtnemer onderbouwt bij iedere voorgestelde kandidaat de mate waarin de kandidaat geschikt is voor de gevraagde functie, onder meer op basis van werkervaring, vaardigheden en eventueel relevante certificaten. |
| 3.6.4 | Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde kandidaat en stelt, voorafgaand aan de inzet, vast of de kandidaat wordt ingezet als "basis" of "gevorderd". De beoordeling van opdrachtgever is leidend. |
| 3.6.5 | Indien tijdens de inzet blijkt dat de kandidaat niet functioneert op het niveau dat hoort bij de toegepaste categorie, is opdrachtgever gerechtigd: <ul style="list-style-type: none"> • de categorie-indeling en het bijbehorende tarief aan te passen, en/of • vervanging van de kandidaat te verlangen. Eventuele financiële gevolgen van een onjuiste indeling komen voor rekening van opdrachtnemer. |
| 4. Tarieven en transparantie | |
| 4.1 | Tarieven zijn gebaseerd op de CAO Gemeenten (SGO). |
| 4.2 | De door opdrachtnemer aangeboden tarieven betreffen all-in uurtarieven per schaalcategorie, zoals opgenomen in het prijzenblad. Deze tarieven omvatten alle kosten die samenhangen met de inzet van personeel, inclusief maar niet beperkt tot loon, werkgeverslasten, reserveringen, overhead en marge. |

| | |
|--|---|
| | Op verzoek van opdrachtgever kan opdrachtnemer een toelichting geven op de opbouw van het tarief, zonder dat dit leidt tot aanpassing van de overeengekomen tarieven. |
| 4.3 | <p>Opdrachtnemer is uitsluitend gerechtigd de tarieven aan te passen indien en voor zover deze wijziging rechtstreeks voortvloeit uit wijzigingen in de CAO Gemeenten (SGO) of dwingende wettelijke wijzigingen.</p> <p>De indexatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vindt plaats per dezelfde datum en met hetzelfde percentage als de relevante cao-wijziging; • geldt uitsluitend voor het deel van het tarief dat betrekking heeft op loonkosten; • kan alleen worden toegepast na voorafgaande schriftelijke melding en onderbouwing aan opdrachtgever; • vindt uitsluitend plaats na goedkeuring van opdrachtgever. <p>Wijzigingen in tarieven op andere gronden, zoals stijging van overhead, marge of overige kosten, zijn niet toegestaan.</p> |
| 5. Informatievoorziening en overleg | |
| 5.1 | <p>Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal managementinformatie aan opdrachtgever. Deze rapportage bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aantal aanvragen en invullingen; • invullingspercentage; • doorlooptijden van aanvragen; • inzet per functietype of afdeling; • kostenoverzicht; • overzicht van klachten, meldingen en uitgevoerde verbetermaatregelen. <p>De rapportage is inzichtelijk, controleerbaar en geschikt voor sturing op de dienstverlening. De gerapporteerde informatie omvat minimaal de KPI's zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.</p> |
| 5.2 | <p>Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren minimaal één (1) keer per kwartaal een contractoverleg.</p> <p>In dit overleg worden in ieder geval besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voortgang van de dienstverlening; • prestaties aan de hand van KPI's; • knelpunten en risico's; • klachten en meldingen; • verbetermaatregelen en voortgang daarvan. <p>Indien daartoe aanleiding is, vindt aanvullend overleg plaats op operationeel niveau, bijvoorbeeld bij spoed, knelpunten of structurele inzet. Opdrachtnemer levert de managementinformatie voorafgaand aan het overleg aan.</p> |
| 5.3 | <p>Opdrachtnemer wijst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • één vast aanspreekpunt voor de dagelijkse (operationele) afstemming; • één aanspreekpunt voor contractmanagement (tactisch/strategisch niveau). |

| | |
|---|--|
| | Opdrachtnemer zorgt voor een vervangingsregeling bij afwezigheid van deze contactpersonen. |
| 5.4 | Opdrachtnemer stuurt actief op de kwaliteit van de dienstverlening en draagt zorg voor continue verbetering. Dit betekent in ieder geval dat: <ul style="list-style-type: none"> • afwijkingen ten opzichte van afgesproken prestaties tijdig worden gesignaleerd; • oorzaken van afwijkingen worden geanalyseerd; • passende verbetermaatregelen worden voorgesteld en uitgevoerd; • de voortgang van verbetermaatregelen wordt gemonitord en besproken in het overleg. |
| 6. Uren, facturatie en administratie | |
| 6.1 | Uren worden digitaal geregistreerd en geaccordeerd door opdrachtgever. |
| 6.2 | Facturatie vindt digitaal en gespecificeerd plaats, met minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • naam uitzendkracht + toegepaste schaal en categorie • Factuurnummer; • Factuurdatum; • Contractnummer; • Duidelijke omschrijving van de Diensten en omvang; • Data waarop de Diensten zijn verleend; • Het bedrag dat in rekening wordt gebracht, exclusief btw; • Het btw-tarief; • Het te betalen btw-bedrag; • NAW-gegevens Contractant; • Kamer van Koophandel (KvK) nummer Contractant; • btw-identificatienummer van Contractant; • Rekeningnummer Contractant, IBAN- en BIC-gegevens. |
| 6.3 | Facturen voldoen aan de wettelijke eisen en worden gebundeld in één document aangeleverd. |
| 7. Ziekte en vervanging | |
| 7.1 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor ziektebegeleiding conform Wet verbetering poortwachter. |
| 7.2 | Ziekmelding vindt plaats bij zowel opdrachtnemer als opdrachtgever. |
| 7.3 | Opdrachtnemer stemt binnen 1 werkdag na ziekmelding met opdrachtgever af of en binnen welke termijn vervanging gewenst is. |
| 8. Arbeidsvoorwaarden en inzet | |
| 8.1 | Feestdagen en verlof worden bepaald conform CAO Gemeenten. |
| 8.2 | Uitzendkrachten zijn – indien de functie dit vereist – bereid tot: deelname aan storingsdiensten, calamiteitendiensten en gladheidsbestrijding. |
| 9. Veiligheid en middelen | |
| 9.1 | Opdrachtnemer verstrekt benodigde PBM's. |
| 9.2 | Uitzendkrachten nemen verplicht deel aan RI&E, toolboxmeetings en veiligheidsinstructies. |
| 9.3 | Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer passend materieel en gereedschappen. |

| | |
|---|---|
| | Opdrachtnemer streeft hierbij naar inzet van duurzaam en emissiearm materieel. Waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van elektrisch of anderszins milieuvriendelijk materieel, passend binnen het beleid en de uitvoeringspraktijk van opdrachtgever. |
| 10. Integriteit en privacy | |
| 10.1 | Opdrachtnemer borgt naleving van integriteit, AVG en informatiebeveiliging. |
| 10.2 | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitzendkrachten voorafgaand aan de inzet een integriteitsverklaring ondertekenen, indien de aard van de functie dit vereist. |
| 10.3 | Indien de functie dit vereist, draagt opdrachtgever zorg voor de aanvraag van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De kosten voor de VOG komen voor rekening van opdrachtgever. Inzet van de uitzendkracht vindt pas plaats na overlegging van een geldige VOG, tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk anders besluit. |
| 11. Beëindiging, continuïteit en wet- en regelgeving | |
| 11.1 | Opdrachtgever is gerechtigd de inzet van een uitzendkracht per direct te beëindigen indien deze niet voldoet aan de gestelde eisen of bij disfunctioneren. |
| 11.2 | Indien sprake is van plichtsverzuim, handelt opdrachtnemer conform geldende wet- en regelgeving en arbeidsrecht. |
| 11.3 | Opdrachtnemer zorgt bij beëindiging van de inzet voor een volledige en zorgvuldige overdracht van werkzaamheden, voor zover relevant voor de functie. Deze overdracht omvat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> - het overdragen van lopende werkzaamheden en dossiers; - het beschikbaar stellen van relevante documentatie en werkinstructies; - het mondeling toelichten van werkzaamheden aan de opvolger of opdrachtgever; - indien door opdrachtgever gewenst, een redelijke overdrachtsperiode waarin de uitzendkracht beschikbaar blijft voor kennisoverdracht. <p>De overdracht vindt plaats zonder extra kosten voor opdrachtgever, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders overeengekomen.</p> |
| 11.4 | Opdrachtgever heeft het recht om een uitzendkracht kosteloos over te nemen na een inzet van minimaal 6 maanden of een daarmee overeenkomend aantal gewerkte uren. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen vergoeding, boete of andere kosten in rekening. Eventuele bedingen van opdrachtnemer die deze kosteloze overname beperken, zijn niet van toepassing. |
| 11.5 | Bij langdurige inzet handelt opdrachtnemer conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de ABU/NBBU cao en de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB). |

| | |
|------|---|
| 11.6 | Lopende plaatsingen bij de start van de overeenkomst mogen worden afgerond conform bestaande afspraken, waarbij nieuwe plaatsingen onder de voorwaarden van deze overeenkomst vallen. |
|------|---|