

Bijlage I - Programma van Eisen Flexpool KCC

Eisen 1. Algemeen

1.1.	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
1.2.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
1.3.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
1.4.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
1.5.	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
1.6.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
1.7.	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de overige aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
1.8.	Opdrachtnemer vertegenwoordigt Opdrachtgever en derhalve dient er voor publicatie door Opdrachtgever akkoord te worden gegeven op de te publiceren stukken.
1.9.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging en zullen desgevraagd geretourneerd worden.
1.10.	De opdrachtnemer is in staat om inhuurmedewerkers te leveren die voldoen aan de eisen zoals omschreven in dit Programma van Eisen.
1.11.	De opdrachtnemer draagt zo nodig zorg voor adequate (bij)scholing van inhuurmedewerkers op kosten van de opdrachtnemer waarbij in ieder geval voldoende opleiding genoten is om (reis)documenten uit te kunnen reiken, bijv. - Werken bij de gemeente - Klantgericht telefoneren - Gesprekstechnieken toepassen en op gecoacht worden - Omgaan met agressie - Privacy - NVVB starters module BZ - Digitale vaardigheden
1.12.	De opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de cao die vingerend is in de betreffende bedrijfstak. De opdrachtnemer kan een vergelijkbaarheid van een eigen bedrijf-cao/-regeling aan de opdrachtgever tonen.
1.13.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanneme, verloning en het ontslag van de beoogde inhuurmedewerker.
1.14.	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van geplaatste inhuurmedewerker.
1.15.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurmedewerker bij ziekte of arbeidsongeschiktheid, conform de geldende regels, meldt bij de

	opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor directe vervanging van de desbetreffende inhuurmedewerker, in overleg met opdrachtgever.
1.16.	De opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever en/of betreft deze hierbij, indien van toepassing.
1.17.	De opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtnemer, de inhuur medewerker na een totale inzet van 1040 uur, in dienst te nemen zonder dat de opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de opdrachtnemer verschuldigd is.
1.18.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (rechtstreeks) de vrije markt te betreden wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om binnen de gestelde termijnen aan de vraag van de opdrachtgever te voldoen.
1.19.	Bij het eindigen van deze Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken zijn volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de Diensten naar een opvolgende opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden op eerste verzoek van Opdrachtgever daarover afspraken te maken met Opdrachtgever en de opvolgende opdrachtnemer(s).
1.20.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
1.21.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
1.22.	De opdrachtgever stuurt de inhuurmedewerkers aan op de werklocatie van de opdrachtgever.
1.23.	De opdrachtnemer draagt zorg voor de voortgangs- en functioneringsgesprekken met de inhuur medewerkers, waarbij vooraf input gevraagd wordt aan opdrachtgever.
1.24.	Als een ingehuurd medewerker niet blijkt te voldoen aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen, dient voor een vervanger te worden gezorgd.
1.25.	Indien een ingehuurd medewerker wel voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen, maar de opdrachtgever niet tevreden is over het functioneren van de ingehuurd medewerker, treden beide contactpersonen met elkaar in overleg over een gepaste oplossing.
1.26.	Opdrachtnemer conformeert zich en werkt actief mee aan Koers (zie bijlage H) van de gemeente Meppel, waarin onder andere uitgegaan wordt van samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

Eisen 2. Juridisch

2.1.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
2.2.	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
2.3.	Door het indienen van de inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in de offerteaanvraag en bijlagen voor Flexpool KCC met kenmerk: AD26132.
2.4.	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 3. Facturering

3.1.	Facturering vindt 4-wekelijks achteraf plaats op basis van gewerkte uren.
3.2.	Op de factuur zijn in ieder geval vermeld: a. De datum b. De voornaam en achternaam van de inhuurmedewerker c. De periode waarop de factuur betrekking heeft d. De naam, het tarief en het aantal gewerkte uren per uitzendkracht per dag.
3.3.	De door Opdrachtnemer aangeboden uurtarieven zijn bruto uurtarieven, exclusief BTW en inclusief overige kosten zoals opleiding, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, parkeerkosten, reistijd, belasting, heffingen, etc. (niet gelimiteerd). Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerde uurtarief op het prijsblad.
3.4.	De factuur dient aangeleverd te worden in pdf per mail aan facturen@meppel.nl onder vermelding Team Dienstverlening en code 65802-35100.
3.5.	De geoffreerde prijzen kunnen jaarlijks in januari door opdrachtnemer geïndexeerd worden, voor het eerst per 1 januari 2028. De wijziging vindt plaats op basis van de wijziging van indexcijfer CBS Dienstenprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeel (2015 = 100). De gewijzigde prijs wordt als volgt berekend: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum (1 januari van een jaar), vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt drie kalendermaanden voor de wijzigingsdatum (1 september van een jaar), gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt vijftien kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast (1 september van een jaar). Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijs, voordat de nieuwe tarieven worden doorgevoerd.
3.6.	1 x per kwartaal krijgt opdrachtgever een overzicht met de gewerkte uren, kosten en overige kengetallen en worden de inzichten, indien wenselijk, in een persoonlijk gesprek toegelicht.

Eisen 4. Selectie en plaatsingen inhuurmedewerkers

4.1.	Opdrachtnemer zorgt dat de aangeboden kandidaten minimaal 4 uur in een week beschikbaar zijn.
4.2.	Voor de vakantieperiodes dienen de minimaal aantal uren opgeschaald te worden. De hoeveelheid uren en periode wordt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever besproken.
4.3.	Opdrachtnemer dient alle stappen te beschrijven die in het proces van selectie en plaatsing zullen worden gezet.
4.4.	Opdrachtnemer dient aan Opdrachtgever de volgende informatie te overleggen over de aangeboden plaatsing: • Een actueel cv van de kandidaat die geplaatst wordt: • Cv's op basis van logica en chronologie • Verificatie van diploma's en getuigschriften • Het aanvragen van een verklaring omtrent het gedrag (VOG), kosten hiervan liggen bij de opdrachtnemer; • De beschikbaarheid in dagen en uren • Op korte termijn (binnen 3 dagen) een kennismakingsgesprek met de opdrachtgever en kandidaat • De kandidaat moet binnen 2 weken beschikbaar zijn.
4.5.	Er moet sprake zijn van een garantiestelling. Indien een kandidaat binnen 5 werkdagen na de start op eigen initiatief vertrekt, zijn de kosten voor

	rekening van de Opdrachtnemer en dient de opdrachtnemer opnieuw een geschikte Kandidaat te leveren binnen dezelfde opdracht.
4.6.	Opdrachtnemer biedt enkel kandidaten aan die zij zelf heeft gesproken (online of fysiek). Dit kunnen ook kandidaten zijn die door Opdrachtgever zijn aangedragen.
4.7.	Binnen een reële en adequate termijn (eis 5.5) dient de procedure afgerond te worden. Indien er geen geschikte kandidaat geselecteerd kan worden, dan kan de opdrachtgever besluiten om de opdracht terug te trekken en op een andere manier uit te zetten.

Eisen 5. Algemene competenties

5.1.	De inhuurmedewerkers die worden ingezet bij opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op minimaal taalvaardigheidsniveau B2 conform de CEFR.
5.2.	Daarnaast zijn de inhuurmedewerkers de Engelse taal machtig in woord.
5.3.	De inhuurmedewerkers die worden ingezet bij de opdrachtgever zijn representatief gekleed.
5.4.	De inhuurmedewerker beschikt minimaal over de volgende competenties: • Klantvriendelijk; • Resultaatgerichtheid; • Dienstverlenend; • Zelfstandig; • Eigenaarschap; • Inlevingsvermogen; • Samenwerkingsgerichtheid; • Flexibiliteit; • Oplossingsgericht. • Communicatief vaardig • Stressbestendig • Politiek sensitief in publieke context • Digitaal vaardig

Eisen 6. Eisen medewerker KCC

6.1.	Minimaal MBO4 diploma en/of aantoonbaar HBO werk- en denkniveau.
6.2.	De inhuurmedewerker verricht eenvoudige werkzaamheden aan de telefoon, balie, receptie en binnen de backoffice. Tot de werkzaamheden behoren tevens ondersteunende taken op het gebied van social media.
6.3.	De inhuurmedewerker registreert de klantvraag en maakt terugbelverzoeken voor collega's.
6.4.	De inhuurmedewerker maakt afspraken voor de balies van de gemeente.
6.5.	De inhuurmedewerker bewaakt de voortgang van procedures.
6.6.	De inhuurmedewerker bewaakt de termijnen van de afhandeling van de aanvragen.
6.7.	De inhuurmedewerker is in staat om 60% van de telefonische vragen af te handelen, door het geven van informatie over alle gemeentelijke producten en diensten.
6.8.	De inhuurmedewerker handelt vragen en verzoeken af die via e-mail en sociale mediakanalen komen.
6.9.	De inhuurmedewerker beschikt over uitstekende communicatieve en sociale vaardigheden. Hij/zij heeft dienstverlening hoog in het vaandel staan en ook oog voor zowel de relatie als het resultaat.
6.10.	De inhuurmedewerker is in staat knelpunten te signaleren en verbetervoorstellen te doen.

Eisen 7. Uitvoering opdracht

7.1.	Opdrachtgever krijgt één vast beslissingsbevoegd contactpersoon (Accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren (tussen 08:00 uur 's morgens en 18:00 uur 's avonds) telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 24 uur inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
7.2.	Opdrachtgever krijgt bij afwezigheid van de Accountmanager, één vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (Accountmanager).
7.3.	Opdrachtgever krijgt één vast beslissingsbevoegd contactpersoon (Consultant/planner) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen en voor de planning met betrekking tot de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren (tussen 08:00 uur 's morgens en 18:00 uur 's avonds) telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 24 uur inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
7.4.	Opdrachtgever krijgt bij afwezigheid van de Consultant/planner één vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
7.5.	De Consultant/planner en de Accountmanager kunnen één en dezelfde persoon zijn.
7.6.	Bij een uitvraag dient de kandidaat binnen de flexpool binnen 2 dagen beschikbaar te zijn.
7.7.	Bij een uitvraag dient de kandidaat buiten de flexpool binnen 2 weken beschikbaar te zijn.
7.8.	De aanvragen voor inzet van inhuurmedewerkers worden per e-mail of via een klantportaal aangevraagd.
7.9.	In urgente gevallen is het mogelijk de aanvraag telefonisch aan te vragen. De aanvragen worden daarna binnen 24 uur schriftelijk door de opdrachtgever bevestigd.
7.10.	Bij aanvragen op werkdagen voor 9.00 uur, is dezelfde werkdag een inhuurmedewerker beschikbaar binnen een zo kort mogelijke tijd.
7.11.	De opdrachtnemer dient schriftelijk te reageren op een aanvraag, waarin wordt aangegeven binnen welke tijd de aanvraag wordt afgehandeld.

Eisen 8. Personeel

8.1.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers (minimaal 5 kandidaten) om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren, waarbij de eerste 5 dagen kosteloos zijn in verband met het inwerken.
8.2.	Opdrachtnemer beschikt over gekwalificeerd personeel, dat beschikt over actuele kennis van de flexibele arbeidsmarkt op het gebied van KCCen zorgt dat dit up to date blijft.
8.3.	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van Opdrachtgever komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.

8.4.	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.
8.5.	De inhuurmedewerker die wordt toegevoegd aan de flexpool dient voorafgaand aan de daadwerkelijke inzet een geheimhoudingsverklaring / integriteitsverklaring (zie bijlage H) te ondertekenen bij de opdrachtgever. Wanneer hier niet aan voldaan wordt, kan de inhuurmedewerker niet worden ingezet.
8.6.	De inhuurmedewerkers kunnen worden ingezet in het Team Dienstverlening bij het Klantcontactcentrum.
8.7.	De inhuurmedewerker is tijdig aanwezig voor de aanvang van de dienst.
8.8.	De inhuurmedewerker blijft tot zijn of haar dienst afgelopen is en alle klanten zijn geholpen. Tenzij de leidinggevende aangeeft dat hij of zij eerder kan stoppen.

Eisen 10. Samenwerking

10.1.	Minimaal vier keer per jaar of op verzoek meerdere malen, wordt een voortgangsgesprek met contracteigenaar en contractmanager van opdrachtgever en de contactpersoon van de opdrachtgever ingepland. De opdrachtnemer dient na dit gesprek, binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor een gespreksverslag.
10.2.	Tijdens het Accountoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Managementinformatie (feitelijk resultaat); • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen binnen Opdrachtgever en organisatie Opdrachtnemer.
10.3.	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer bepaald.
10.4.	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door Opdrachtgever te bepalen locatie.
10.5.	De opdrachtnemer rapporteert digitaal, kosteloos per kwartaal de voortgang van de inzet van de medewerkers. De rapportage bevat de volgende informatie: • Omzet; • Het aantal gewerkte uren per ingezette inhuurmedewerker op datum; • Het verschil met aangevraagde uren versus de geleverde uren.

Eisen 11. Privacybepaling

11.1.	Opdrachtnemer voldoet en conformeert zich aan de Concept overeenkomst en Privacy bepalingen zoals voor de gemeente Meppel is voorgeschreven zie bijlage A en J.
-------	---