Programma van Eisen

INHUUR PERSONEEL KLANTCONTACTCENTRUM (T/M SCHAAL 8)

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten Raamovereenkomst aan dient te voldoen. Indien de Inschrijver vragen heeft over één of meerdere eisen kunnen deze gesteld worden tijdens de vragenronde.

Een eis heeft een uitsluitend karakter: het niet voldoen aan een eis (aangevinkt met 'Nee') is voor Opdrachtgever aanleiding de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling. De Inschrijver kruist bij iedere eis 'Ja' of 'Nee' aan en ondertekent de verklaring aan het einde van dit document.

Werkwijze flexpool (toelichting)

Deze opdracht gaat uit van een vaste flexpool: een vaste groep Flexpoolmedewerkers die gescreend, geautoriseerd en ingewerkt zijn en die door de planners van het Klantcontactcentrum worden ingeroosterd. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat Opdrachtgever voor iedere inzet nieuwe Kandidaten voorgesteld krijgt. De dienstverlening kent daarom twee processen:

A. Samenstelling van de flexpool. Nieuwe Kandidaten worden alleen voorgesteld bij de start van de Opdracht, bij uitbreiding van de flexpool en bij vertrek of vervanging van een Flexpoolmedewerker. Hierop zijn de eisen over Aanvragen, cv's, selectie en screening van toepassing (onder meer de eisen 1.6 tot en met 1.11 en hoofdstuk 2).

B. Inzet uit de flexpool. De dagelijkse inzet, inclusief vervanging bij ziekte of uitval, vindt plaats vanuit de bestaande flexpool, zonder nieuwe Aanvraag of cv's (onder meer de eisen 1.8, 7.2 en 7.7).

In dit Programma van Eisen wordt verstaan onder Kandidaat: een persoon die Opdrachtnemer voorstelt om toe te treden tot de flexpool; en onder Flexpoolmedewerker: een Kandidaat die door Opdrachtgever is geaccepteerd en deel uitmaakt van de flexpool. Eisen die voor de Kandidaat gelden, gelden ook voor de Flexpoolmedewerker.

Waar de Aanbestedingsleidraad spreekt van 'uitzendkrachten' of 'tijdelijk personeel', worden de Flexpoolmedewerkers bedoeld. Zie ook de Toelichting bij Nota van Inlichtingen II.

Eisen die in deze versie zijn vervallen of samengevoegd, behouden hun nummer met de aanduiding 'Vervallen', zodat verwijzingen in de Nota's van Inlichtingen blijven kloppen.

1. Dienstverlening en aanvraagproces

Nr.	Eis	Akkoord
1.1	De Opdrachtnemer is op maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor de Opdrachtgever. Tussen 07.00 en 08.30 uur is in ieder geval een contactpersoon bereikbaar die vervanging kan regelen (zie eis 7.7).	☐ Ja ☐ Nee
1.2	Vervallen; opgenomen in eis 9.1.	n.v.t.
1.3	Vervallen.	n.v.t.
1.4	Een Aanvraag voor nieuwe Kandidaten (proces A) en een verzoek tot inzet of vervanging uit de flexpool (proces B) worden uitsluitend gedaan door de teamleider of de planners van het Klantcontactcentrum van Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
1.5	Vervallen; opgenomen in eis 1.6.	n.v.t.
1.6	Een Aanvraag wordt alleen gedaan voor de samenstelling van de flexpool (proces A) en bevat minimaal het functieprofiel, de gewenste beschikbaarheid, de arbeidsduur en de arbeidsplaats. De Opdrachtnemer presenteert digitaal de cv's van Kandidaten die voldoen aan de eisen uit de Aanvraag.	☐ Ja ☐ Nee
1.7	De Opdrachtnemer heeft vanaf de verzending van de Aanvraag twee volledige werkdagen de tijd om de cv's van ten minste twee Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de Aanvraag. Na genoemde periode staat het de Opdrachtgever vrij om voor deze Aanvraag andere organisaties te benaderen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen de startdatum in overleg, ook als de VOG is aangevraagd maar nog niet is ontvangen (zie eis 2.2).	☐ Ja ☐ Nee
1.8	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van deze Opdracht een vaste flexpool in, met een omvang van in beginsel zes tot tien Flexpoolmedewerkers (paragraaf 3.3 van de Aanbestedingsleidraad). De inzet voor Opdrachtgever vindt uitsluitend plaats vanuit deze flexpool. Wijziging van de samenstelling van de flexpool vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. Flexpoolmedewerkers worden niet tegelijkertijd bij andere opdrachtgevers aangeboden of geplaatst; bij gelijktijdige vraag vanuit meerdere opdrachtgevers krijgt Opdrachtgever voorrang. Buiten de bij Opdrachtgever ingeplande diensten mag een Flexpoolmedewerker, in overleg, elders worden ingezet, zolang de beschikbaarheid voor Opdrachtgever voorgaat. Er is geen sprake van afnameverplichting.	☐ Ja ☐ Nee
1.9	Vervallen; opgenomen in eis 1.6.	n.v.t.
1.10	Uit de presentatie van Kandidaten dient duidelijk naar voren te komen of, en op welke wijze, zij voldoen aan de Aanvraag. Kandidaten zijn binnen vijf werkdagen na de Aanvraag beschikbaar voor selectiegesprekken.	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
1.11	De Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk de mate waarin de aangeleverde Kandidaten voldoen aan de Aanvraag. Bij afwijzing van de aangeleverde Kandidaten is de Opdrachtnemer geen enkele vorm van vergoeding schuldig aan de Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
1.12	Vervallen.	n.v.t.
1.13	Vervallen; opgenomen in eis 10.1.	n.v.t.

2. Screening, integriteit en wettelijke vereisten

Nr.	Eis	Akkoord
2.1	De Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat uitsluitend Kandidaten aangeleverd kunnen worden die de gedragscode integriteit van gemeente Veenendaal accepteren en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen, afgestemd op het functieaspect dat past bij de toegang tot de Basisregistratie Personen (BRP) binnen het Klantcontactcentrum.	☐ Ja ☐ Nee
2.2	Vóór de start van de werkzaamheden heeft de Kandidaat een VOG aangevraagd met de functieaspecten 11, 12, 13 en 21; een bewijs van aanvraag volstaat om te starten. Een VOG met dezelfde functieaspecten die niet ouder is dan zes maanden hoeft niet opnieuw te worden aangevraagd. De Kandidaat levert de originele VOG zo spoedig mogelijk na ontvangst in persoon in bij de kwaliteitsmedewerker BRP van Opdrachtgever. Wordt de VOG geweigerd, dan eindigt de inzet direct, zonder kosten voor Opdrachtgever. De gedragscode integriteit wordt op de eerste werkdag door de Kandidaat ondertekend.	☐ Ja ☐ Nee
2.3	Voorafgaand aan de start van de werkzaamheden ondertekent de Kandidaat een geheimhoudingsverklaring ten aanzien van vertrouwelijke informatie waartoe hij in het kader van de werkzaamheden toegang heeft. Deze geheimhoudingsplicht blijft van kracht na beëindiging van de inzet.	☐ Ja ☐ Nee
2.4	Indien een Flexpoolmedewerker de integriteitsregels overtreedt en/of zijn plichten niet nakomt, wordt de inzet van deze Flexpoolmedewerker onmiddellijk beëindigd. Opdrachtnemer is verplicht binnen twee werkdagen ten minste twee cv's van vervangende Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de Aanvraag.	☐ Ja ☐ Nee
2.5	Vervallen; opgenomen in eis 8.4.	n.v.t.
2.6	Vervallen; opgenomen in eis 3.1 en 9.1.	n.v.t.
2.7	Opdrachtnemer beschikt voor iedere Flexpoolmedewerker over een dossier. Onder dossier wordt verstaan het geheel van bewijsstukken	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
	waarmee Opdrachtnemer aantoont dat de Flexpoolmedewerker rechtmatig wordt ingezet en dat wordt voldaan aan de voor deze Flexpoolmedewerker geldende wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de eisen op het gebied van integriteit, geheimhouding en identificatie zoals opgenomen in dit hoofdstuk. Opdrachtnemer houdt het dossier actueel en volledig, archiveert de bewijsstukken en toont desgevraagd aan dat deze aanwezig en actueel zijn.	
2.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar Kandidaten in het bezit zijn van een geldig paspoort of ID-kaart en, indien van toepassing, een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, vóórdat de betreffende Kandidaat met de werkzaamheden start. Kandidaten kunnen zich te allen tijde identificeren met een geldig origineel paspoort of ID-kaart (geen kopie), zowel tijdens het selectiegesprek als op de eerste werkdag. Opdrachtnemer stuurt vooraf geen kopie van het identiteitsbewijs. Opdrachtgever stelt op de eerste werkdag de identiteit vast aan de hand van het originele document en neemt een afschrift op in haar administratie (artikel 15 Wav). Voor Kandidaten van buiten de Europese Economische Ruimte is te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig.	☐ Ja ☐ Nee
2.9	Vervallen; opgenomen in eis 2.8.	n.v.t.

3. Functie-specifieke eisen Klantcontactcentrum

Nr.	Eis	Akkoord
3.1	De Kandidaat beheerst de Nederlandse taal foutloos in woord en geschrift op minimaal MBO-4-niveau, passend bij mondelinge en schriftelijke publieksdienstverlening.	☐ Ja ☐ Nee
3.2	De Kandidaat treedt representatief en klantvriendelijk op, zowel telefonisch als in direct contact aan de balie, en is in staat rustig en professioneel te reageren bij geëmotioneerde of ontevreden klanten.	☐ Ja ☐ Nee
3.3	Bij piekdrukte (bijvoorbeeld rond wettelijke deadlines of reisdocumentenpieken) zet Opdrachtnemer in de eerste plaats extra uren in vanuit de flexpool. Is uitbreiding van de flexpool nodig, dan levert Opdrachtnemer binnen twee werkdagen de cv's van extra Kandidaten die voldoen aan het functieprofiel.	☐ Ja ☐ Nee
3.4	De Kandidaat werkt uitsluitend met persoonsgegevens van klanten voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden (need-to-know) en is aantoonbaar geïnstrueerd over de AVG-verplichtingen en de meldplicht datalekken van Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
3.5	Vervallen; opgenomen in eis 10.1.	n.v.t.

4. Beloning, arbeidsvoorwaarden en reiskosten

Nr.	Eis	Akkoord
4.1	Opdrachtnemer past op de Flexpoolmedewerkers de voor hem geldende cao toe en voldoet aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen, waaronder de correcte toepassing van de gelijkwaardige beloning zoals bepaald in eis 4.3. Lidmaatschap van de ABU of NBBU geldt in ieder geval als bewijs.	☐ Ja ☐ Nee
4.2	Opdrachtnemer dient over een geldig certificaat van Inschrijving van de Stichting Normering Arbeid te beschikken en voldoet hiermee aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400-1 of NEN 4400-2. Indien voor de dienstverlening een toelating of registratie op grond van de geldende wet- en regelgeving is vereist, beschikt Opdrachtnemer hierover gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.	☐ Ja ☐ Nee
4.3	Opdrachtnemer borgt dat de ingezette Flexpoolmedewerkers onder passende arbeidsvoorwaarden werkzaam zijn. De Opdrachtnemer houdt bij de vaststelling van de arbeidsvoorwaarden rekening met de aard, zwaarte en het niveau van de werkzaamheden die binnen de organisatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Voor de beloning van de Flexpoolmedewerkers geldt vanaf de eerste werkdag de gelijkwaardige beloning op basis van de arbeidsvoorwaarden van Opdrachtgever conform de CAO Gemeenten (schaal en trede). Dit uurloon is de grondslag voor het tarief (uurloon × omrekenfactor). Na gunning verstrekt Opdrachtgever de benodigde gegevens.	☐ Ja ☐ Nee
4.4	Reiskosten voor in opdracht gemaakte dienstreizen en voor woon-werkverkeer worden vergoed op basis van de maximaal fiscaal vrijgestelde vergoeding zoals die geldt in het betreffende kalenderjaar, dan wel op basis van de werkelijke kosten van openbaar vervoer, tot een maximum van 30 kilometer enkele reis. De reisafstand wordt bepaald op basis van de ANWB Routeplanner, kortste route. Reiskosten maken geen onderdeel uit van het overeengekomen uurtarief, worden separaat gefactureerd en worden zonder opslag volledig aangewend voor vergoeding aan de Flexpoolmedewerker. Parkeerkosten worden niet vergoed.	☐ Ja ☐ Nee
4.5	De Opdrachtnemer is werkgever van de Flexpoolmedewerkers en is verantwoordelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidsrelatie, waaronder loonbetaling, pensioenafdrachten, belastingen, sociale premies, verzuimbegeleiding, opleiding en overige werkgeversverplichtingen. Leiding en toezicht op de werkzaamheden en de arbeidsomstandigheden op de werkplek berusten bij Opdrachtgever als inlener (onder meer artikel 7:658 lid 4 BW). Eventuele aanspraken van Flexpoolmedewerkers uit hoofde van hun arbeidsrelatie komen uitsluitend voor rekening en risico van Opdrachtnemer.	☐ Ja ☐ Nee
4.6	Vervallen; de flexpool is geregeld in eis 1.8 en de toelichting 'Werkwijze flexpool'.	n.v.t.

5. Opleidingen

Nr.	Eis	Akkoord
5.1	Voor Kandidaten die worden ingezet op burgerzaken gerelateerde taken geldt dat de Kandidaat voorafgaand aan zelfstandige inzet een basisopleiding gericht op burgerzakentaken heeft gevolgd, of via werkervaring aantoonbaar gelijkwaardige kennis en vaardigheden bezit.	☐ Ja ☐ Nee
5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Kandidaat beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten zoals gevraagd door Opdrachtgever. De kosten voor het actueel houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur komen voor rekening van Opdrachtnemer.	☐ Ja ☐ Nee

6. Prijsstelling en facturatie

Nr.	Eis	Akkoord
6.1	De opgegeven omrekenfactoren op het Prijzenblad omvatten alle kosten voor de gevraagde dienstverlening inzake deze aanbesteding, inclusief de kosten van implementatie. De Opdrachtgever betaalt geen extra kosten die na gunning als aanvullend op de omrekenfactor worden opgegeven.	☐ Ja ☐ Nee
6.2	De door Opdrachtnemer aangegeven omrekenfactor is vast gedurende het eerste contractjaar. Indexering vindt jaarlijks plaats per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2028, op basis van de CBS CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen voor de sector particuliere bedrijven (peildatum september van het voorafgaande jaar), conform de procedure in de Raamovereenkomst.	☐ Ja ☐ Nee
6.3	De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte uren van de Flexpoolmedewerkers in rekening. Alle overige verplichtingen en lasten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Trekt Opdrachtgever een bevestigde dienst binnen vier kalenderdagen voor aanvang in, of wijzigt zij die, en is Opdrachtnemer daardoor op grond van artikel 7:628a BW loon verschuldigd, dan mag Opdrachtnemer die uren tegen het overeengekomen tarief factureren.	☐ Ja ☐ Nee
6.4	Opdrachtnemer beschikt over een eigen digitaal urenregistratiesysteem waarin Opdrachtgever de gewerkte uren actief goedkeurt. Het systeem ondersteunt alle voor de uitvoering van de opdracht relevante uursoorten en toeslagen, geeft Opdrachtgever per Flexpoolmedewerker inzicht in de geregistreerde uren en de toegepaste toeslagen, en maakt een correcte, transparante en controleerbare urenverantwoording mogelijk ten behoeve van facturatie.	☐ Ja ☐ Nee
6.5	Vervallen.	n.v.t.

Nr.	Eis	Akkoord
6.6	Vervallen; opgenomen in eis 6.7.	n.v.t.
6.7	Facturen worden uitsluitend gehonoreerd voor door Opdrachtgever goedgekeurde uren van inzet onder deze Raamovereenkomst. De facturen, die maandelijks worden verstuurd, bevatten minimaal de volgende gegevens: ● de datum van de factuur en het factuurnummer; ● de afdeling en naam leidinggevende van de Opdrachtgever; ● de naam van de Flexpoolmedewerkers; ● de betreffende periode; ● het aantal gewerkte uren en het uurtarief; ● het totaalbedrag inclusief en exclusief btw; ● het btw-identificatienummer, btw-percentage en btw-bedrag; ● het door Opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer (PO-nummer).	☐ Ja ☐ Nee
6.8	Facturatie vindt achteraf per maand plaats, conform de procedure zoals deze door Opdrachtgever is opgesteld. Facturen worden ingediend in de juiste lay-out,met de noodzakelijke gegevens en uitsluitend per e-mail in PDF verzonden naar inkoopfacturen@veenendaal.nl.	☐ Ja ☐ Nee

7. Vervanging en continuïteit personeel

Nr.	Eis	Akkoord
7.1	Vervallen; opgenomen in eis 7.3.	n.v.t.
7.2	Ter bestendiging van de continuïteit, kwaliteit en kennisbehoud zetten Partijen zoveel mogelijk dezelfde Flexpoolmedewerkers in.	☐ Ja ☐ Nee
7.3	Opdrachtnemer mag Flexpoolmedewerkers tijdelijk of definitief vervangen in overleg met Opdrachtgever. Bij vertrek of vervanging van een Flexpoolmedewerker levert Opdrachtnemer binnen twee werkdagen cv's van Kandidaten aan die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de oorspronkelijke Aanvraag. Wijst Opdrachtgever de voorgestelde Kandidaten af, dan staat het Opdrachtgever vrij om andere organisaties te benaderen. Het personeel dat Opdrachtnemer ter vervanging beschikbaar stelt is, zonder dat dit voor Opdrachtgever tot hogere kosten leidt, qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau als het oorspronkelijk ingezette personeel. Opdrachtnemer kan slechts bij uitzondering, met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, personeel vervangen door personeel dat aan vergelijkbare of mindere kwalificaties voldoet. In het laatste geval wordt het uurtarief verlaagd tot het voor dit personeel algemeen gangbare niveau.	☐ Ja ☐ Nee
7.4	Vervallen; opgenomen in eis 7.7.	n.v.t.

Nr.	Eis	Akkoord
7.5	Vervallen; opgenomen in eis 8.4.	n.v.t.
7.6	Vervallen; opgenomen in eis 8.7.	n.v.t.
7.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de bezetting. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij ziekte, calamiteiten of andere onvoorziene afwezigheid van een Flexpoolmedewerker binnen 45 minuten een vervangende Flexpoolmedewerker uit de flexpool fysiek aanwezig kan zijn op de locatie van Opdrachtgever. De termijn gaat in op het aanvangstijdstip van de vervangende inzet dat de planners van Opdrachtgever bevestigen.	☐ Ja ☐ Nee

8. Overname, transitie en beëindiging van inzet

Nr.	Eis	Akkoord
8.1	Opdrachtnemer biedt de medewerkers die op de datum van gunning via de huidige opdrachtnemer werkzaam zijn voor het Klantcontactcentrum van Opdrachtgever een arbeidsovereenkomst en een plaats in de flexpool aan, tenzij de betreffende medewerker aangeeft hiervoor geen belangstelling te hebben. Opdrachtnemer verricht aantoonbaar alle redelijke inspanningen om deze medewerkers te behouden voor de dienstverlening aan Opdrachtgever, teneinde continuïteit, kennisbehoud en een stabiele bezetting van het Klantcontactcentrum te waarborgen. Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd voor de overname van deze medewerkers, en Opdrachtnemer brengt de kosten van de overname niet bij Opdrachtgever in rekening. Kan een medewerker niet overstappen door een afspraak met de huidige werkgever, dan levert dat geen tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk twee weken vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst over de resultaten van de overname-inspanningen en de maatregelen die zijn getroffen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.	☐ Ja ☐ Nee
8.2	Opdrachtnemer levert bij beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst tijdig een overdrachtsdossier aan, met daarin actuele gegevens van de Flexpoolmedewerkers, lopende afspraken en openstaande zaken, ten behoeve van een zorgvuldige overdracht. Opdrachtnemer werkt constructief mee aan een beheerste overgang naar een opvolgende contractpartij of andere wijze van invulling van de dienstverlening, en verleent alle redelijkerwijs benodigde medewerking om verstoring van de bedrijfsvoering en de continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk te voorkomen.	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
8.3	Vervallen; opgenomen in eis 8.2.	n.v.t.
8.4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de inzet van een Flexpoolmedewerker geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien sprake is van onvoldoende functioneren, onvoldoende vakbekwaamheid, integriteitsschendingen, ongewenst gedrag, handelen in strijd met de huisregels van Opdrachtgever of andere zwaarwegende omstandigheden. Voldoet een Flexpoolmedewerker gedurende de eerste vijf werkdagen niet aan het profiel uit de Aanvraag, dan kan Opdrachtgever de inzet direct beëindigen. In andere reguliere situaties geldt een opzegtermijn van vijf werkdagen, tenzij partijen anders overeenkomen. Bij ernstige incidenten is Opdrachtgever gerechtigd de inzet met onmiddellijke ingang te beëindigen. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer binnen twee werkdagen ten minste twee cv's van vervangende Kandidaten aan die voldoen aan de eisen uit de Aanvraag.	☐ Ja ☐ Nee
8.5	Vervallen; opgenomen in eis 6.1.	n.v.t.
8.6	Opdrachtgever heeft het recht om een Flexpoolmedewerker kosteloos in vaste dienst over te nemen nadat de Flexpoolmedewerker ten minste 1.040 uur via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever heeft gewerkt. Opdrachtnemer werkt hieraan mee en brengt voor deze overname geen kosten, vergoeding of belemmerende voorwaarden in rekening. Deze eis ziet op indiensttreding bij Opdrachtgever en niet op de overname van de huidige flexpool (eis 8.1).	☐ Ja ☐ Nee
8.7	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht uitsluitend Flexpoolmedewerkers in die rechtstreeks bij hem in dienst zijn op basis van een arbeidsovereenkomst. Het inzetten van zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers), doorleen- of makelaarsconstructies, payrolling of andere vormen waarbij de Flexpoolmedewerker niet rechtstreeks in dienst is van Opdrachtnemer, is niet toegestaan.	☐ Ja ☐ Nee

9. Communicatie en governance

Nr.	Eis	Akkoord
9.1	Opdrachtnemer stelt voor deze Opdracht een accountteam ter beschikking waarin één verantwoordelijke contactpersoon (accountmanager) wordt benoemd, die primair verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken en de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en de werking van de Raamovereenkomst. De accountmanager heeft een toereikend mandaat om afspraken te maken die voor Opdrachtnemer rechtsgeldig zijn. Het accountteam beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Bij opvolging of vervanging informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever uiterlijk één maand van tevoren; bij tijdelijke afwezigheid (vakantie, ziekte) wordt altijd een vervanger	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
	aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever heeft het recht om een vervangende accountmanager aan te vragen indien de samenwerking niet goed verloopt.	
9.2	Vervallen; opgenomen in eis 9.1.	n.v.t.
9.3	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om ongevraagd acquisitie te plegen bij de Opdrachtgever, ook niet voor andersoortige dienstverlening dan waarop deze Raamovereenkomst ziet.	☐ Ja ☐ Nee
9.4	Vervallen; Social Return is geregeld in paragraaf 5.2.4 van de Aanbestedingsleidraad en Bijlage 7 en 8.	n.v.t.

10. Rapportages, KPI's en evaluatie

Nr.	Eis	Akkoord
10.1	De Opdrachtnemer rapporteert kosteloos per kwartaal en per kalenderjaar aan Opdrachtgever. De kwartaalrapportage wordt uiterlijk binnen één maand na afloop van het betreffende kwartaal verstrekt. De jaarrapportage wordt uiterlijk binnen één maand na afloop van het kalenderjaar verstrekt. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer tussentijds aanvullende managementinformatie. De rapportage bevat ten minste: ● een overzicht van de Flexpoolmedewerkers, voorzien van een gepseudonimiseerd medewerkersnummer, team, startdatum en verwachte einddatum van de inzet; ● de arbeidsrechtelijke rechtspositie of contractvorm per Flexpoolmedewerker; ● het aantal gewerkte uren per Flexpoolmedewerker en de duur van het dienstverband bij Opdrachtnemer; ● de functienaam, het toepasselijke functieniveau en het overeengekomen uurtarief per Flexpoolmedewerker; ● de totale kosten van de dienstverlening, inclusief een uitsplitsing per Flexpoolmedewerker; ● een overzicht van ontvangen klachten, waaronder het aantal klachten, de aard van de klachten, de afhandeling en eventuele verbetermaatregelen; ● het ziekteverzuimpercentage van de Flexpoolmedewerkers, in geaggregeerde vorm; ● de omvang van en het verloop binnen de flexpool; ● de mate waarin verzoeken tot inzet en vervanging (eis 7.7) tijdig zijn ingevuld.	☐ Ja ☐ Nee
10.2	Gedurende de contractperiode vindt minimaal éénmaal per zes maanden overleg plaats tussen de contactpersonen van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer om de dienstverlening te	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
	evalueren (tussentijds op verzoek ook mogelijk). Hierbij worden in ieder geval besproken: ● de mate van klantgerichtheid van de Opdrachtnemer; ● de snelheid waarmee na een Aanvraag Kandidaten worden aangeleverd of de Opdracht wordt verwerkt; ● de mate waarin de dienstverlening voldoet aan de wensen van de Opdrachtgever; ● het verloop van het administratieve proces; ● de aangeleverde kwartaal- en jaarrapportages.	
10.3	Als tijdens het evaluatieoverleg blijkt dat gemaakte afspraken niet worden nagekomen en dit binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. Dit plan bevat minimaal een toelichting op de (dreigende) tekortkoming, een concreet en tijdgebonden plan van aanpak met verbeteracties, en formele rapportagemomenten over de voortgang. Het verbeterplan wordt opgeleverd binnen een in gezamenlijkheid overeen te komen termijn, zonder dat dit tot additionele kosten voor Opdrachtgever leidt. Ligt de oorzaak buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, dan voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever na vaststelling van de oorzaak van advies om de eventuele impact te minimaliseren.	☐ Ja ☐ Nee

11. Bewaren en beveiligen van gegevens

Nr.	Eis	Akkoord
11.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gegevens die in het kader van de uitvoering van de opdracht worden verkregen en verwerkt op zorgvuldige wijze worden bewaard en beveiligd. Daartoe treft Opdrachtnemer in ieder geval technische en organisatorische voorzieningen op een passend niveau ter voorkoming van: ● verlies of beschadiging van gegevens; ● onachtzaamheid, verkeerd gebruik en onnodige verzameling of onrechtmatige verwerking; ● ongeoorloofde toegang of inzage in de gegevens.	☐ Ja ☐ Nee
11.2	Opdrachtnemer bewaart de dossiers en salarisgegevens gedurende een periode die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen.	☐ Ja ☐ Nee

12. Ondertekening

Ondergetekende verklaart namens de hieronder genoemde Inschrijver onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit Programma van Eisen genoemde eisen voor zover hierboven aangevinkt met ‘Ja’, en erkent dat het aanvinken van ‘Nee’ bij een of meer eisen ertoe leidt dat de Inschrijving door Opdrachtgever wordt uitgesloten van verdere beoordeling.

Naam Inschrijver (organisatie)	
Naam ondertekenaar	
Functie	
Plaats	
Datum	
Handtekening	