

Raamovereenkomst

Betreffende een overeenkomst van opdracht tussen

ProRail B.V. en << ...>>

inzake

Flexibele arbeid ten aanzien van uitzendbureaus

TN: <<...>>

Inhoudsopgave

SECTIE - 1. ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN	5
ARTIKEL 1 - DEFINITIES	5
ARTIKEL 2 - AARD EN OMVANG VAN DE RAAMOVEREENKOMST	7
ARTIKEL 3 - DOCUMENTEN	7
ARTIKEL 4 - SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT	8
ARTIKEL 5 - CONTACTPERSONEN EN COMMUNICATIE	8
ARTIKEL 6 - TAAL	8
ARTIKEL 7 - LOOPTIJD EN BEËINDIGING	8
ARTIKEL 8 - TEKORTKOMING, ONTBINDING EN BEËINDIGING	8
ARTIKEL 9 - INZAGE IN DOCUMENTEN	9
ARTIKEL 10 - AANSPRAKELIJKHEID	9
ARTIKEL 11 - OVERDRACHT RECHTEN EN PLICHTEN	11
ARTIKEL 12 – GEHEIMHOUDING EN INTELLECTUELE (EIGENDOMS-)RECHTEN	11
ARTIKEL 13 - OVERMACHT	12
ARTIKEL 14 - WERKAFSPRAKEN	12
ARTIKEL 15 - MANAGEMENTINFORMATIE	12
ARTIKEL 16 - TOEPASSELIJK RECHT	12
ARTIKEL 17 - GESCHILLEN	13
ARTIKEL 18 - WIJZIGINGEN	13
ARTIKEL 19 - ALGEMENE BEPALINGEN	13
SECTIE - 2. KWALITATIEVE BEPALINGEN	13
ARTIKEL 20 - AANVRAGEN	13
ARTIKEL 21 – DEELOVEREENKOMST	13
ARTIKEL 22 - AANVAARDING	14
ARTIKEL 23 - LEVER- EN VERVANGINGSTERMIJNEN	14
ARTIKEL 24 - NIET NAKOMING LEVER- EN VERVANGINGSTERMIJNEN	14
ARTIKEL 25 - GESCHIKTHEID INLEENKRACHT	14
ARTIKEL 26 - PERSOONSGEGEVENS INLEENKRACHT EN WET ARBEID VREEMDELINGEN	15
ARTIKEL 27 - VERPLICHTINGEN VAN DE INLEENKRACHT	16
ARTIKEL 28 - GEDRAGSREGELS	16
ARTIKEL 29 - AFWIJKINGEN TEN AANZIEN VAN GEDRAG OF KWALITEIT	16
ARTIKEL 30 - BEOORDELING INLEENKRACHT	17
ARTIKEL 31 - TERBESCHIKKINGSTELLING	17
ARTIKEL 32 - VERHINDERING, ZIEKTE & VOORTIJDIG VERTREK	17
ARTIKEL 33 - VERVANGING INLEENKRACHTEN	17
ARTIKEL 34 – TER BESCHIKKING GESTELDE GOEDEREN	17
ARTIKEL 35 – OVERWERK	18
ARTIKEL 36 - AAN- EN AFWEZIGHEIDS- EN URENREGISTRATIE	18
ARTIKEL 37 - VERLOF	18
ARTIKEL 38 – OVERNEMEN INLEENKRACHTEN	18
ARTIKEL 39 – VERLAAGDE BUREAUMARGE EN DOORSTROMEN INLEENKRACHTEN	18
ARTIKEL 40 - DOORLEEN	19
SECTIE - 3. FINANCIËLE BEPALINGEN	20
ARTIKEL 41 – TARIEVEN	20
ARTIKEL 42 - BRUTO UURLOON	20
ARTIKEL 43 - VERGOEDINGEN	20
ARTIKEL 44 - LOONKOSTENFACTOR EN BUREAUMARGE	20
ARTIKEL 45 - TARIÉFWIJZIGINGEN	21
ARTIKEL 46 - VASTE TARIÉFOPBOUW	21
ARTIKEL 47 - VERVANGING INLEENKRACHT DOOR UITLENER	21
ARTIKEL 48 - DIRECTE WERVING & SELECTIE	21
ARTIKEL 49 - KOSTEN TRAININGEN EN OPLEIDINGEN INLEENKRACHTEN	21

ARTIKEL 50 – FACTURERING, BETALING EN GEBRUIK SYSTEEM	21
ARTIKEL 51 - ZEKERHEIDSSTELLING AFDRACHTEN	22
ANNEX 1 INKOOPVOORWAARDEN PRORAIL 2017, VERSIE 2.1	24
ANNEX 2 HUISREGLEMENT PRORAIL (RLN 00300)	25
ANNEX 3 GEDRAGSCODE VAN PRORAIL	26
ANNEX 4 INTEGRITEITS- & GEHEIMHOUDINGSVERKLARING	27
ANNEX 5 DEELOVEREENKOMST (CONCEPT)	28
ANNEX 6 TARIEVEN	29
ANNEX 7 TARIEVENTOOL	30
ANNEX 8 VRAAGSPECIFICATIE (INCLUSIEF BIJLAGEN)	31
ANNEX 9 AANBESTEDINGSLEIDRAAD (INCLUSIEF BIJLAGEN)	32
ANNEX 10 WERKAFSPRAKEN	33
ANNEX 11 AANBIEDING VAN UITLENER	34

De ondergetekenden:

- (1.) ProRail B.V., gevestigd te Utrecht aan het Moreelsepark 3, hierna ook te noemen: "Inlener"., hierbij vertegenwoordigd door <naam>, <functie> en <naam>, <functie>.

en

- (2.) <Naam Uitlener> gevestigd te <plaats> aan <adres>, hierna te noemen: "Uitlener", hierbij vertegenwoordigd door <naam tekenbevoegde>, <functie tekenbevoegde>.

Elk afzonderlijk ook aan te duiden als "Partij" en tezamen "Partijen"

Nemen in aanmerking dat:

- Inlener veelvuldig gebruik maakt van de inzet van tijdelijk ter beschikking gestelde Inleenkrachten;
- Inlener een Raamovereenkomst wenst te sluiten ter zake van het tijdelijk ter beschikking hebben van Inleenkrachten voor de door Inlener gedefinieerde Flexgroepen:
Flexgroep 1. Generieke functies in primaire en ondersteunende proces (t/m MBO-niveau)
Flexgroep 2. Specifieke functies in ondersteunende proces (HBO/ WO-niveau)
Flexgroep 3. Specialistische functies in primaire proces (LBO/ MBO-niveau)
Flexgroep 4. Specialistische functies in primaire proces (MBO+/HBO/WO-niveau)
- Inlener deze Raamovereenkomst wenst af te sluiten op basis van een voorkeursleverancierschap met Uitlener voor alle Flexgroepen. Inlener verwacht daarbij dat ongeveer 95% van het aantal FTE uit Flexgroep 1 zal bestaan.
- Uitlener bereid is haar Inleenkrachten ter beschikking te stellen aan Inlener tegen betaling van een vergoeding aan Uitlener om onder leiding en toezicht van Inlener de hen opgedragen werkzaamheden te verrichten;

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

SECTIE - 1. ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

Artikel 1 - Definities

De in deze Raamovereenkomst, en haar annexen, gebruikte begrippen hebben de betekenis als onderstaand gedefinieerd:

- 1.1 Aanvraag
Het verzoek van Inlener aan Uitlener voor het werven, selecteren en/of contracteren en het mogelijk ter beschikking stellen van één of meerdere Inleenkrachten .
- 1.2 Annex
Een bijlage die onlosmakelijk verbonden is aan, en een integraal onderdeel vormt met de Raamovereenkomst.
- 1.3 Artikel
Een artikel van de Raamovereenkomst.
- 1.4 Bruto Uurloon
Het bruto uurloon dat de Inleenkracht verdient op basis van de loonschalen van de toepasselijke cao van Inlener.
- 1.5 Bureaumarge
De nominale vergoeding (in euro) voor overhead, winst en algemene kosten van Uitlener, die door Uitlener in rekening wordt gebracht boven op de Loonkosten per uur.
- 1.6 Contactpersoon
De verantwoordelijke en vermelde persoon van Inlener dan wel Uitlener. (Zie verder Artikel 5.)
- 1.7 Deelovereenkomst
De overeenkomst met de details omtrent de tewerkstelling van de Inleenkracht . Hierbij zal de Inleenkracht de werkzaamheden onder leiding en toezicht van Inlener verrichten zulks tegen betaling van het overeengekomen Uurtarief. De Deelovereenkomst wordt door Inlener in haar geautomatiseerde systeem (thans Nétive) opgesteld en treedt in werking (al dan niet met terugwerkende kracht) nadat Uitlener via het systeem een Aanvaarding aan Inlener heeft gezonden.
- 1.8 Diensten
Het door Uitlener aan Inlener ter beschikking stellen van Inleenkrachten voor het onder leiding en toezicht en voor risico van Inlener uitvoeren van diverse door Inlener te specificeren werkzaamheden.
De volgende vormen van Diensten worden daaronder begrepen:
 - i. Ter beschikking stellen van Inleenkrachten op basis van de cao voor Uitzendkrachten (gebruik makend van sectorverloning);
 - ii. Verloning en ter beschikking stellen van eigen geworven Inleenkrachten door Inlener op basis van de cao voor Uitzendkrachten (gebruik makend van sectorverloning).
- 1.9 Eigen werving
Persoon die geworven en geselecteerd is door Inlener en ondergebracht wordt bij Uitlener en daar een arbeidsovereenkomst krijgt en vervolgens ter beschikking wordt gesteld aan Inlener om onder leiding en toezicht van Inlener werkzaamheden uit te voeren.
- 1.10 Flexgroepen
De onderverdeling van functiegroepen van Inleenkrachten in:
Flexgroep 1. Generieke functies in primaire en ondersteunende proces (t/m MBO niveau)
Flexgroep 2. Specifieke functies in ondersteunende proces (HBO/ WO niveau)
Flexgroep 3. Specialistische functies in primaire proces (LBO/ MBO niveau)
Flexgroep 4. Specialistische functies in primaire proces (MBO+/HBO/WO niveau)

Voor een nadere uitleg over de Flexgroepen wordt verwezen naar de als annex aangehechte Vraagspecificatie en Aanbestedingsleidraad.

- 1.11 Inleenkrachten
Personen die met Uitlener een arbeidsovereenkomst hebben en die door Uitlener aan Inlener ter beschikking gesteld worden om onder leiding en toezicht van Inlener werkzaamheden te verrichten. Individueel ook als Inleenkracht geschreven.
- 1.12 Inlener
ProRail B.V.
- 1.13 Levertermijn
De tijd tussen de ontvangst van de Aanvraag en de start van de Inleenkracht.
- 1.14 Locatie
Werklocatie van Inlener waar Inleenkrachten hun werkzaamheden verrichten.
- 1.15 Loonkosten
Het toepasselijke Bruto Uurloon vermenigvuldigd met de voor de contractvorm en/of uur soort geldende Loonkostenfactor.
- 1.16 Loonkostenfactor
Een factor die wordt vastgesteld door Inlener aan de hand van de door Uitlener opgegeven bedrijfseigen percentages voor werkgeverslasten (zoals premies sociale verzekeringen en loonbelasting) en diverse reserveringen en voorzieningen (verlofrechten, leeglooprisico et cetera).
- 1.17 Aanvaarding
De aanvaarding door Uitlener via het systeem (thans "Nétive") van de door Inlener aangeboden Deelovereenkomst.
- 1.18 Raamovereenkomst
De onderhavige Raamovereenkomst inclusief haar Annexen.
- 1.19 Responstijd
De termijn tussen de ontvangst van de Aanvraag en de eerste terugkoppeling van de Uitlener.
- 1.20 Sectorverloning
Verloning in een andere sector dan sector 52 (uitzendbedrijven).
- 1.21 TarievenTool
Door Inlener opgestelde tariefmodel ter ondersteuning van het opgeven van de Bureau marge en het berekenen van de Loonkostenfactor.
- 1.22 Uitlener
<<Naam Uitlener>>
- 1.23 Uurtarief
Het Bruto uurloon vermenigvuldigd met de loonkostenfactor vermeerderd met de nominale marge.
- 1.24 Vergoedingen
Overeengekomen vergoedingen als genoemd in de Annex Tarieven, zoals reis- en overige (on)kostenvergoedingen.
- 1.25 Werkafspraken
De tussen Inlener en Uitlener opgestelde Annex waarin specifieke afspraken vastgelegd en verzameld worden.

Artikel 2 - Aard en omvang van de Raamovereenkomst

- 2.1 Met deze Raamovereenkomst en met de in navolgende Artikelen genoemde Deelovereenkomst(en), regelen Partijen tegen welke voorwaarden Uitlener haar Diensten verleent aan Inlener.
- 2.2 Door het tot stand komen van de Raamovereenkomst vervallen alle eerder gemaakte aanbiedingen, regelingen, afspraken, toezeggingen e.d. voor zover deze met Uitlener zijn overeengekomen ten behoeve van Inleenkrachten.
- 2.3 Uitlener tekent mede uit naam en voor rekening van haar dochter- en/of zusterbedrijven binnen de groep waartoe Uitlener zelf behoort en verklaart zich voor deze voorstaand genoemde volledig verantwoordelijk, aansprakelijk en garant voor alle verplichtingen voortvloeiende uit hoofde van deze Raamovereenkomst.
- 2.4 Deze Raamovereenkomst is in het bijzonder van toepassing voor de inleen van personeel in Flexgroep 1. Dit laat onverlet dat Inlener en Uitlener ook overeenkomen dat Uitlener Diensten aan Inlener verleent ten behoeve van de andere Flexgroepen onder dezelfde voorwaarden. Uitlener kan op geen enkele wijze aanspraak maken op enige minimum omzet.

Artikel 3 - Documenten

- 3.1 Deze Raamovereenkomst en de verschillende documenten die zijn opgenomen in de Annexen worden geacht aanvullend ten opzichte van elkaar te zijn. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de in dit artikel genoemde Annexen en de bepalingen van de Raamovereenkomst prevaleren de bepalingen van de Raamovereenkomst.
- 3.2 De navolgende aan deze Raamovereenkomst gehechte Annexen, maken in onderstaande volgorde van prevaleren deel uit van de Raamovereenkomst, d.w.z. Annex 1 prevaleert boven Annex 2, Annex 2 boven Annex 3 etc. Uitzondering geldt voor een afwijkende voorwaarde opgenomen in een lager gerangschikt document, indien deze afwijking staat beschreven met expliciete verwijzing naar het hoger gerangschikte document.

Annex 1	Inkoopvoorwaarden ProRail 2017, versie 2.1
Annex 2	Huisreglement ProRail (RLN 00300)
Annex 3	Gedragscode van ProRail
Annex 4	Integriteits- & geheimhoudingsverklaring
Annex 5	Deelovereenkomst (concept)
Annex 6	Tarieven
Annex 7	TarievenTool
Annex 8	Vraagspecificatie (inclusief bijlagen)
Annex 9	Aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen)
Annex 10	Werkafspraken
Annex 11	Aanbieding van Uitlener

Voor zover er uit de Nota's van inlichtingen wijzigingen voortvloeiden, zijn deze verwerkt in de Raamovereenkomst dan wel de betreffende Annex.

Bovenstaande laat de waarschuwingsplicht van Uitlener om Inlener te waarschuwen in geval van klaarblijkelijke tegenstrijdigheid of enige onduidelijkheden tussen de bepalingen in de contractdocumenten, wettelijke regelingen en/ of voorschriften onverlet. In het geval van klaarblijkelijke tegenstrijdigheid of enige onduidelijkheden als hierboven omschreven zullen Partijen hierover tot consensus komen en de nieuwe afspraken schriftelijk vastleggen onder vermelding van de Raamovereenkomst.

Algemene voorwaarden van de Uitlener, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Uitlener worden nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 4 - Specificatie van de opdracht

- 4.1 Inlener zal per Inleenkracht een afzonderlijke Deelovereenkomst opstellen.
- 4.2 Deze Raamovereenkomst is steeds van toepassing in de door Inlener geplaatste Deelovereenkomsten en/of daarbij behorende voorafgaande correspondentie.

Artikel 5 - Contactpersonen en communicatie

- 5.1 Ieder der Partijen zal een Contactpersoon aanwijzen die verantwoordelijk is voor het onderhouden van contacten tussen Partijen. De Contactpersoon dient ook centraal te handelen voor alle dochter of zusterpartijen wanneer hier sprake van is. De voortgang van de werkzaamheden zal tussen de Contactpersonen regelmatig worden besproken.
- 5.2 De Contactpersoon voor de Raamovereenkomst voor Inlener is:
Naam: <contactpersoon Inlener>, Functie;
- 5.3 De Contactpersoon voor de Raamovereenkomst voor Uitlener, inclusief eventuele dochter of zusterpartijen is: Naam: <contactpersoon Uitlener>, Functie;
- 5.4 Uitlener zal zorgen voor een communicatiematrix inclusief escalatiemodel, welke zal worden opgenomen in de Werkafspraken. Hierin is eveneens opgenomen hoe de continuïteit van de Contactpersonen en het accountmanagement is geborgd. In het geval van wijzigingen zal Uitlener dit tijdig, dat wil zeggen voor het ingaan van de wijziging, aangeven bij Inlener.

Artikel 6 - Taal

Alle correspondentie en documenten verband houdend met deze Raamovereenkomst dienen in de Nederlandse taal te worden gesteld.

Artikel 7 - Looptijd en beëindiging

- 7.1 Deze Raamovereenkomst is geldig gedurende een periode van 2 jaar, te weten van <<n.o.t.k. (zo spoedig mogelijk na definitieve gunning)>> tot en met <<...>> en eindigt automatisch na verloop van die periode. Inlener heeft de mogelijkheid de Raamovereenkomst driemaal te verlengen met 2 jaar, onder dezelfde voorwaarden, door middel van een schriftelijke bevestiging daarvan aan Uitlener uiterlijk 2 maanden voor afloop van de lopende termijn. Deze Raamovereenkomst kan tevens driemaal met 2 jaar verlengd worden, ongeacht de periode voor afloop van de lopende termijn, indien Partijen dit gezamenlijk schriftelijk overeenkomen.
- 7.2 Na het eindigen van de looptijd van de Raamovereenkomst zullen alle lopende Deelovereenkomsten afgewikkeld worden volgens de bepalingen van deze Raamovereenkomst voor zover Inlener dit verlangt.
- 7.3 Indien er ten tijde van de aanvangsdatum van de Raamovereenkomst lopende overeenkomsten bestaan tussen Uitlener en Inlener, dan zullen deze lopende overeenkomsten per ingangsdatum van de Raamovereenkomst worden voortgezet als Deelovereenkomsten volgens de voorwaarden van deze Raamovereenkomst. In een dergelijk geval wordt een nieuwe Deelovereenkomst per Inleenkracht gezonden welke aanvaard wordt via een Aanvaarding.

Artikel 8 - Tekortkoming, ontbinding en beëindiging

- 8.1 Deze Raamovereenkomst kan tussentijds worden ontbonden:
- Door de ene Partij, indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst en welke tekortkoming ondanks schriftelijke aanmaning door de ene Partij niet binnen de in de aanmaning genoemde redelijke termijn is hersteld door de andere Partij;
 - Door de Inlener indien de Uitlener niet (meer) voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst;
 - Door de ene Partij indien de andere Partij in faillissement komt te verkeren of surseance van betaling aanvraagt of wordt geliquideerd. In deze gevallen heeft de ene Partij het recht, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, de

Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd verdere aan de ontbindende Partij toekomende rechten.

- 8.2 Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Uitlener alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe uitlener. Alle geactualiseerde gegevens welke Uitlener met betrekking tot de Raamovereenkomst en Deelovereenkomsten van Inlener in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Inlener ter beschikking gesteld.
- 8.3 Inlener behoudt zich het recht voor een Deelovereenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:
- A. Bij inzet tot 2 maanden: 0 werkdagen (direct)
 - B. Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 werkdagen
 - C. Bij inzet langer dan één jaar: 10 werkdagen
 - D. Bij aanwezigheid van een dringende reden voor ontslag op staande voet: direct
 - E. Bij overmacht: direct

Ten behoeve van dit lid wordt onder “inzet” verstaan de duur die verstreken is vanaf de dag waarop de Inleenkracht met zijn werkzaamheden is begonnen. Het betreft derhalve niet de duur waarvoor Partijen de Deelovereenkomst zijn aangegaan.

Ten behoeve van dit lid wordt onder “overmacht” verstaan hetgeen omschreven staat in BW 6:75 en zoals beschreven in Artikel 13.

- 8.4 Inlener behoudt zich het recht voor de Deelovereenkomst per direct en zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen indien de, volgens het Programma van Eisen verplichte, VOG van de Inleenkracht niet binnen de gestelde termijn van twee maanden na aanvang van de Deelovereenkomst wordt afgegeven of deze ouder is dan een jaar. Uitlener is verplicht per omgaande Inlener per e-mail te informeren indien Inleenkracht niet of niet tijdig beschikt over de VOG.
- 8.5 Inlener is niet schadeplichtig ten opzichte van Uitlener dan wel Inleenkracht indien laatstgenoemde(n) schade mocht(en) lijden ten gevolge van een beroep op een bepaling in dit Artikel door Inlener.

Artikel 9 - Inzage in documenten

- 9.1 Op verzoek van Inlener zal Uitlener een onafhankelijke ter zake kundige derde steekproefsgewijs inzage verstrekken in haar salarisafrekeningen en de (on)kostenvergoedingen van de door haar geleverde en/of verloonde Inleenkrachten, ter verificatie van de juiste kostencalculaties en Uurtarieven.
- 9.2 Op verzoek van Inlener zal Uitlener een onafhankelijke ter zake kundige derde steekproefsgewijs inzage verstrekken in haar personeelsadministratie, loonboekhouding en in de aangiften- en betalingenadministratie ter verificatie met betrekking tot de afdrachten aan de Belastingdienst.
- 9.3 Kosten voor de inzage bij Artikel 9.1 en 9.2 zullen voor Inlener zijn, tenzij uit deze inzage blijkt dat Uitlener niet conform deze Raamovereenkomst heeft gehandeld. Indien er onregelmatigheden worden aangetroffen is Uitlener gehouden om alles te herstellen en aan Inlener alle schade, kosten en/of boetes te vergoeden die in relatie tot de onregelmatigheden zijn ontstaan.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- 10.1 Indien Uitlener toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Raamovereenkomst (of de daaruit voortvloeiende Deelovereenkomsten), is Uitlener tegenover Inlener aansprakelijk voor de vergoeding van alle door Inlener geleden en te lijden schade.

- 10.2 Uitlener zal Inlener, ook na het einde van een Deelovereenkomst, in elk opzicht vrijwaren voor enige aansprakelijkheid die ter zijde van Inlener ontstaat of kan ontstaan en die toerekenbaar is aan Uitlener, indien Uitlener verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en zoals onder meer bij wet opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 10.3 Inlener is enkel aansprakelijk voor schade die het gevolg is van, voortvloeit uit of verband houdt met het handelen of nalaten van Inleenkrachten of schade aan inleenkrachten tijdens of in verband met het verrichten van werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst, tenzij Inlener aantoont aan de in artikel 7:658 lid 1 BW omschreven verplichtingen te hebben voldaan of de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewust roekeloosheid van de Inleenkracht. Uitlener is aansprakelijk indien schade en/of verliezen het rechtstreeks gevolg is/zijn van toerekenbare tekortkomingen aan de zijde van Uitlener ten aanzien van de selectie van de uitzendkrachten of informatie aan de Inleenkrachten.
- 10.4 De aansprakelijkheid van Uitlener en vrijwaring door Uitlener ingevolge dit Artikel is beperkt tot ten hoogste 1.250.000 euro per gebeurtenis, met een maximum van 2.500.000 euro per kalenderjaar. Na de 5e claim onder de Raamovereenkomst kan deze Raamovereenkomst door beide Partijen ontbonden worden, ongeacht de hoogte van de individuele claims. De aansprakelijkheid voor gebeurtenissen waarvoor leiding en toezicht berust bij Inlener, komt voor rekening van Inlener.
- 10.5 Zonder uitbreiding van de aansprakelijkheid van de Uitlener uit hoofde van deze Raamovereenkomst, verklaart de Uitlener dat zij voldoende verzekering heeft afgesloten bij een eerste rang kredietwaardig verzekeringsmaatschappij om lichamelijk letsel en materiële schade die voortvloeit uit of in verband met de uitvoering van de Diensten die direct zijn toe te schrijven aan Uitlener, haar personeel of relaties, of een natuurlijke persoon of rechtspersoon die werkt of handelt voor Uitlener in welke hoedanigheid dan ook, met een minimale dekking van twee en half miljoen (2.500.000) euro per gebeurtenis.
- 10.6 Uitlener stemt ermee in om een verzekering als hiervoor genoemd te behouden voor de gehele looptijd van deze Raamovereenkomst. Op eerste verzoek van Inlener zal Uitlener een kopie van de verzekeringspolis aan Inlener overhandigen. Deze verzekering impliceert op geen enkele wijze dat Uitlener is gevrijwaard van zijn aansprakelijkheid, ook niet met betrekking tot eventuele schade die niet gedekt is door deze verzekering of schade boven de daar verzekerde bedragen.
- 10.7 De aansprakelijkheid van Uitlener jegens Inlener en derden met betrekking tot Inleenkrachten van een onderaannemer die Uitlener ter beschikking stelt aan Inlener is gelijk aan de aansprakelijkheid van Uitlener met betrekking tot haar eigen Inleenkrachten welke zij aan Inlener ter beschikking stelt en zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst.
- 10.8 Uitlener zal aan Inlener, onverminderd het in voorgaande Artikelen gestelde, alle door deze verlangde medewerking verlenen teneinde zich jegens derden te verweren tegen enige aansprakelijkheid als onder voorgaande Artikelen is bedoeld.
- 10.9 Uitlener is aansprakelijk voor de betaling van het correcte loon dan wel vergoeding aan de aan of ten behoeve van Inlener ter beschikking gestelde Inleenkrachten en vrijwaart Inlener van hiermee verband houdende vorderingen dan wel stelt Inlener hiervoor schadeloos.
- 10.10 Uitlener garandeert dat op het loon van Inleenkrachten de loonheffingen worden ingehouden en afgedragen aan de Belastingdienst. Uitlener vrijwaart Inlener van alle aanspraken voortvloeiende uit de Inleenaansprakelijkheid ter zake van door de terbeschikkinggestelde Inleenkrachten uitgevoerde werkzaamheden.
- 10.11 Uitlener is aansprakelijk voor de zaak- en personenschade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen van Uitlener in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende Deelovereenkomsten dan wel anderszins op grond van zijn wettelijke aansprakelijkheid. Aansprakelijkheid van Uitlener voor indirecte

schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, en schade door bedrijfsstagnatie, is in alle gevallen uitgesloten.

Artikel 11 - Overdracht rechten en plichten

Zonder schriftelijke toestemming van Inlener is Uitlener niet gerechtigd rechten of verplichtingen uit de Raamovereenkomst te cederen, verpanden of onder welke titel dan ook over te dragen.

Artikel 12 – Geheimhouding en Intellectuele (eigendoms-)rechten

- 12.1 Uitlener streeft ernaar dat, indien Inlener zulks met het oog op de te verrichten werkzaamheden verlangt, de Inleenkracht een door Inlener voor te leggen geheimhoudingsverklaring zal ondertekenen, alsmede dat de Inleenkracht aan Inlener alle inlichtingen verstrekt die Inlener met het oog op diens verblijf binnen de onderneming van Inlener en de te verrichten werkzaamheden behoeft. Mits dit in overeenstemming is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en per 25 mei 2018 met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Indien de Inleenkracht niet bereid is om de verzochte geheimhoudingsverklaring te tekenen, betekent dit dat de Deelovereenkomst bij Inlener direct eindigt.
- 12.2 Uitlener en Inlener verplichten zich vertrouwelijke informatie en informatie die als zodanig is aangemerkt, die zij tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van de andere Partij verkrijgen, vertrouwelijk te behandelen en geheim te houden jegens derden, tenzij de andere Partij vooraf schriftelijk heeft ingestemd met openbaarmaking of kennisgeving aan een derde. Deze geheimhouding strekt zich ook uit tot de gegevens over organisatie, bedrijfsvoering en ontwikkelingen van Inlener die Uitlener verkrijgt uit hoofde van de Raamovereenkomst. Deze geheimhouding strekt zich niet uit tot gegevens die in het publieke domein terecht zijn gekomen, anders dan door schending van de Raamovereenkomst of tot informatie die op verzoek van de bevoegde autoriteiten wordt opgevraagd. In alle gevallen dienen Partijen vooraf af te stemmen welke informatie aan de bevoegde autoriteiten wordt verstrekt.
- 12.3 Alle intellectuele en industriële (eigendoms-)rechten, inclusief broncodes, die kunnen of zullen worden uitgeoefend, waar en wanneer dan ook, ten aanzien van (onderdelen van) de aan Inlener geleverde Diensten door Uitlener en van alle overige intellectuele en industriële (eigendoms-)rechten die ingevolge de Raamovereenkomst worden gecreëerd of ontwikkeld berusten bij Inlener. Voorgaande is niet van toepassing op de specifiek door Uitlener geleverde dienstverlening en hetgeen wat Uitlener daarvoor heeft ontwikkeld ter bevordering van de dienstverlening.
- 12.4 Voor zover voornoemde rechten normaliter bij Uitlener komen te berusten, draagt Uitlener deze rechten hierbij (reeds nu voor alsdan) over aan Inlener, welke overdracht Inlener aanvaardt. Indien voor de overdracht een nadere akte zou zijn vereist, machtigt Uitlener Inlener reeds nu voor alsdan onherroepelijk om een zodanige akte op te maken en namens Uitlener te ondertekenen, onverminderd de verplichting van Uitlener om op eerste verzoek van Inlener aan de overdracht zijn medewerking te verlenen. De aan de overdracht verbonden kosten komen voor rekening van Uitlener. Uitlener doet afstand van alle eventueel aan haar toekomende zogenaamde persoonlijkheidsrechten, in die mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat.
- 12.5 Inlener verleent Uitlener voor de duur van de Raamovereenkomst het recht haar woord-/beeldmerk te gebruiken, openbaar te maken en/of te verveelvoudigen, uitsluitend indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten. Het is Uitlener niet toegestaan het woord-/beeldmerk of andere intellectuele eigendomsrechten van Inlener op een andere wijze of voor reclame-, promotionele- en/of acquisitiedoeleinden te gebruiken tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen.
- 12.6 Een Partij is in verzuim, zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling vereist is, door de enkele overtreding of niet- nakoming van het bepaalde in dit artikel. De verzuimende Partij verbeurt in dat geval een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van € 10.000,- per gebeurtenis, vermeerderd met € 1.000,- voor iedere dag dat de Partij in overtreding blijft,

onverminderd het recht van de andere Partij om nakoming en/of aanvullende schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13 - Overmacht

- 13.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht zonder dat Partijen jegens elkaar tot schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal onder overlegging van schriftelijke bewijsstukken aan de andere Partij mededeling worden gedaan.
- 13.2 Onder overmacht wordt verstaan een gebeurtenis die niet is te wijten aan de schuld van de betreffende Partij en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oproer, oorlogshandelingen, brand, ontploffing en stakingen bij de Inlener. Niet onder overmacht vallen stakingen bij de Uitlener, tekort aan personeel en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen.

Artikel 14 - Werkafspraken

Tussen Partijen worden Werkafspraken gemaakt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst waarin de afspraken tussen Partijen staan over de procedures en kwaliteitseisen zijn van de te leveren Diensten, om deze later te kunnen toetsen en mogelijk bij te stellen. De Werkafspraken maken via een Annex deel uit van de Raamovereenkomst.

Artikel 15 - Managementinformatie

Uitlener verstrekt kosteloos tenminste in Excel, per kwartaal en cumulatief per kalenderjaar, uiterlijk binnen 4 weken na afloop van deze periode, de omzetgegevens en managementrapportage van de prestaties van Uitlener aan de Contactpersoon.

De volgende zaken worden, voor zover mogelijk, in de managementrapportage vermeld, zowel totaal als per Locatie van Inlener (of per kostenplaats):

1. Naam van de Inleenkracht;
2. Functie zoals bekend bij Inlener;
3. Salarisschaal zoals gehanteerd bij Inlener;
4. Inhurende manager Inlener (indien bekend);
5. Startdatum Deelovereenkomst;
6. Einddatum Deelovereenkomst;
7. Bruto uurloon van de medewerker;
8. Fase waarin medewerker werkzaam is;
9. Gefactureerde uren (normale-, over- en ploegenuren);
10. Gefactureerde tarieven (normale-, over- en ploegenuren);
11. Gefactureerde kosten;
12. Leegloopuren
13. Omzet;
14. Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, evt. toegevoegd: Eigen werving);
15. Beoordeling van de Inleenkracht (indien mogelijk).

Naast bovenstaande punten zal Uitlener zorgen voor een volledige rapportage waarmee door Inlener vastgesteld kan worden of deze Raamovereenkomst en Deelovereenkomsten worden nageleefd, waaronder het afgesproken tarief. Inlener kan altijd om extra informatie verzoeken bij een rapportage. Door Inlener kan ook tussentijds een rapportage worden opgevraagd. Inlener is gerechtigd alle door Uitlener gerapporteerde informatie te doen verifiëren door een door Inlener aan te wijzen ter zake deskundige derde. De kosten daarvan komen voor rekening van Uitlener indien de gerapporteerde informatie incorrect blijkt.

Artikel 16 - Toepasselijk recht

Op de Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 17 - Geschillen

- 17.1 De vertegenwoordigingsbevoegde personen van Partijen, zoals opgenomen in de Werkafspraken, zullen zich inspannen eventueel gerezen problemen in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.
- 17.2 Alle geschillen (daaronder inbegrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die mochten ontstaan naar aanleiding van de Raamovereenkomst of van daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten, zullen, uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

Artikel 18 - Wijzigingen

Wijzigingen van en aanvullingen op de Raamovereenkomst zijn alleen geldig indien zij schriftelijk zijn vastgelegd en beide Partijen door ondertekening uitdrukkelijk te kennen hebben gegeven met de wijzigingen c.q. aanvullingen in te stemmen.

Artikel 19 - Algemene bepalingen

- 19.1 Indien een bepaling uit deze Raamovereenkomst naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing is of in strijd met de wet, openbare orde of goede zeden, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen c.q. artikelen.
- 19.2 In een geval van Artikel 19.1 zullen Partijen in goed onderling overleg die bepaling vervangen voor een geldige bepaling met inachtneming van de bedoeling van Partijen ten tijde van het aangaan van deze Raamovereenkomst.

SECTIE - 2. KWALITATIEVE BEPALINGEN

Artikel 20 - Aanvragen

- 20.1 De bevoegde aanvrager van Inlener zal de Aanvraag digitaal of, bij spoed, per telefoon kenbaar maken. Indien gewenst zal een mondelinge toelichting worden gegeven. De bevoegde aanvrager(s) word(t)(en) opgenomen in de Werkafspraken.
- 20.2 Aanvragen kunnen worden voorzien van een functie/wervingsprofiel, waarin de werkzaamheden omschreven staan. Eventueel kunnen per Aanvraag extra specificaties worden toegevoegd.
- 20.3 Op verzoek van Inlener dient Uitlener ook door Inlener zelf geworven en geselecteerde kandidaten als Eigen wervingen in behandeling te nemen en te verlonen, voor zover de kandidaat in het bezit is van de juiste documenten om arbeid in Nederland te mogen verrichten.
- 20.4 Uitlener organiseert haar bereikbaarheid indien nodig op verzoek van Inlener ook buiten kantooruren.
- 20.5 Uitlener accepteert het gebruik van de (software-) systemen die Inlener voorschrijft voor het inhuren van Inleenkrachten.
- 20.6 Inlener heeft te allen tijde het recht een (software-) systeem te vervangen door een ander systeem.
- 20.7 Indien de (software-) systemen worden vervangen is Uitlener verplicht, op verzoek van Inlener, mee te werken aan een soepele ingebruikname hiervan. Uitlener zal geen additionele kosten bij Inlener in rekening brengen voor de overgang naar het nieuwe systeem.

Artikel 21 – Deelovereenkomst

- 21.1 Indien Uitlener een, naar de mening van de bevoegde aanvrager van Inlener, geschikte kandidaat heeft gevonden welke als Inleenkracht ingezet kan worden bij Inlener zal de opdracht verstrekt worden via een Deelovereenkomst. Door middel van de verzending van de Deelovereenkomst wordt door Inlener een aanbod gedaan richting Uitlener.

- 21.2 Uitlener verstrekt op verzoek van Inlener, ten behoeve van het aanmaken van een Deelovereenkomst, de volgende gegevens aan van de in het vorige lid vermelde kandidaat.
- naam (namen), voorletters, voornamen en geboortedatum van de door Uitlener ter beschikking te stellen Inleenkracht(en);
 - (indien van toepassing) tewerkstellingsvergunning;
 - nummer identiteitsbewijs;
 - de plaats waar de werkzaamheden worden uitgevoerd;
 - functienaam zoals uitgezet;
 - tarieven en Vergoedingen, inclusief salarisschaal, Bruto Uurloon en Flexgroep;
 - arbeidsduur per week;
- 21.3 Uitlener staat ervoor in dat de Inleenkracht schriftelijk toestemming verleent om gegevens als adres, woonplaats, e-mail, geboorteplaats en (alle) nationaliteit(en) bekend te maken aan Inlener. Adresgegevens, woonplaats, email, geboorteplaats en (alle) nationaliteit(en) zullen alleen door Uitlener aan Inlener worden aangeleverd indien vereist op grond van Artikel 26.2 en voor zover niet in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de per 25 mei 2018 van kracht wordende Algemene Verordening Gegevensbescherming of andere privacywetgeving.

Artikel 22 - Aanvaarding

Uitlener stelt per ontvangen Deelovereenkomst, op grond waarvan een Inleenkracht ter beschikking wordt gesteld, een afzonderlijke Aanvaarding op via het geautomatiseerde systeem (thans Nétive). Door middel van de verzending van de Aanvaarding wordt door Inlener het via de Deelovereenkomst gedane aanbod aanvaard.

Artikel 23 - Lever- en vervangingstermijnen

Uitlener zal ervoor zorgen dat bij Aanvragen en indien gewenst bij ziekte van de Inleenkracht een geschikte kandidaat wordt geleverd dan wel wordt vervangen binnen de bij de Aanvraag gewenste leveringstermijn.

Van bovenstaande lever- en vervangingstermijn kan per Deelovereenkomst en per Flexgroep worden afgeweken.

Artikel 24 - Niet nakoming lever- en vervangingstermijnen

Indien Uitlener frequent de Aanvraag niet kan vervullen binnen de overeengekomen termijn zal dit tijdens het operationeel en/of tactisch overleg worden besproken. Van Uitlener wordt dan een plan van aanpak verwacht met een oplossing voor dit probleem. Bij herhaalde tekortkoming kan de Raamovereenkomst worden ontbonden door Inlener met inachtneming van het bepaalde in Artikel 8.

Artikel 25 - Geschiktheid Inleenkracht

- 25.1 Uitlener staat ervoor in dat de Inleenkracht wat betreft opleidingsniveau, deskundigheid en ervaring geschikt is de in de Deelovereenkomst beschreven werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Uitlener draagt zorg voor het natrekken van referenties en het controleren o.a. op echtheid van diploma's, certificaten, geldig legitimatiebewijs en verblijfsvergunning en eventuele andere verplichte documenten als gesteld in de Aanvraag.
- 25.2 Uitlener dient de Inleenkracht, d.m.v. informatie, opleiding en begeleiding, op het gewenste startniveau in het werkproces te laten instromen. Alle relevante bedrijfsinformatie van Inlener wordt door Uitlener aan de Inleenkracht ter beschikking gesteld.
- 25.3 Inlener behoudt zich het recht voor ter beschikking gestelde Inleenkrachten te testen op de veronderstelde geschiktheid en gevraagde kwalificaties. De kosten na het met goed gevolg afronden van de test zijn voor Inlener. Indien de voorgestelde kandidaten de test niet met goed gevolg afrondt, wordt door Inlener de test- en/of examenkosten bij Uitlener in rekening gebracht.

- 25.4 Ter beschikking gestelde Inleenkrachten dienen lichamelijk en geestelijk geschikt te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden en geen beperkingen te hebben door het gebruik van medicijnen en genotsmiddelen om de betreffende werkzaamheden of taken uit te kunnen voeren.

Artikel 26 - Persoonsgegevens Inleenkracht en Wet Arbeid Vreemdelingen

- 26.1 Uitlener is verplicht tijdig vóór het ter beschikking stellen van de Inleenkrachten, dat wil zeggen voor de aanvang van de werkzaamheden door de Inleenkracht, minimaal de volgende gegevens digitaal in te dienen bij de Contactpersoon van Inlener, bij gebreke waarvan de Inleenkracht niet op de terreinen van Inlener zal worden toegelaten:
- Aanvaarding conform Artikel 22;
 - op verzoek kopieën van behaalde diploma's en certificaten;
 - op verzoek referenties.
- 26.2 Voor Inleenkrachten, die niet of niet uitsluitend over de Nederlandse nationaliteit beschikken, gelden de volgende aanvullende bepalingen:
- een kopie van het (de) paspoort(en) dient aan Inlener te worden verstrekt;
 - indien de betreffende Inleenkracht afkomstig is uit een land niet behorend tot de Europese Unie, een kopie van een verblijfsvergunning waarin wordt aangegeven dat de betreffende vreemdeling arbeid mag verrichten op de wijze als door de wet bepaald;
 - een EU-ingezetene, niet zijnde een Inleenkracht die belastingplichtig is in Nederland, dient te beschikken over een A1 (voorheen E-101) verklaring of een kopie van Aanvraag, welke is opgemaakt op naam van en ten gunste van Inlener;
 - een niet EU- ingezetene dient te beschikken over een geldige verblijfsvergunning, waarin wordt aangegeven dat de betreffende Inleenkracht arbeid mag verrichten, op de wijze, die wordt voorgeschreven door de wet, zoals onder meer de Wet arbeid vreemdelingen.
- Voor zover niet in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de per 25 mei 2018 van kracht wordende Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 26.3 Uitlener verklaart dat hij de identiteit van de aan of ten behoeve van Inlener ter beschikking gestelde Inleenkrachten, heeft vastgesteld aan de hand van een origineel identiteitsdocument als bedoeld in de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en de Wet op de identificatieplicht en een afschrift van dit document heeft opgenomen in zijn administratie.
- 26.4 Uitlener verstrekt voorafgaand aan het aan of ten behoeve van Inlener ter beschikking van een Inleenkracht die derdelander is (iemand die geen EU/EER-nationaliteit heeft) aan Inlener - en nadien telkens op eerste verzoek van Inlener en/of een vertegenwoordiger van een overheidsinstantie - een afschrift van het in lid 3 van dit Artikel bedoelde identiteitsbewijs van deze derdelander. Uitsluitend indien en voor zover is vereist op grond van de Wav, neemt Inlener een kopie van het in lid 3 van dit Artikel bedoelde identiteitsbewijs op in haar administratie en zal dit tot vijf (5) jaar na beëindiging van de werkzaamheden bewaren. Uitlener verklaart dat hij deze derdelander erop zal wijzen dat hij een geldig identiteitsbewijs als bedoeld in lid 3 van dit Artikel bij zich moet dragen.
- 26.5 Inlener zal aan de hand van het ontvangen afschrift van het in lid 3 van dit Artikel bedoelde identiteitsbewijs controleren of de betreffende Inleenkracht die derdelander is aan wie het identiteitsbewijs toebehoort en of het identiteitsdocument geldig is. Voorafgaand aan het aan of ten behoeve van Inlener ter beschikking van een Inleenkracht die derdelander is, verstrekt Uitlener aan Inlener een kopie van de met betrekking tot het verrichten van deze werkzaamheden aan de derdelander verleende tewerkstellingsvergunning. Indien zulks niet is geschied, zal Uitlener worden verboden de betreffende derdelander werkzaamheden te laten verrichten en zal Inlener Uitlener daarvan onverwijld op de hoogte stellen.
- 26.6 De Inleenkracht dient in het bezit te zijn en voortdurend te blijven van de in dit Artikel genoemde vergunningen en certificaten, bij gebreke waarvan de Deelovereenkomst met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd door Inlener.

- 26.7 Uitlener vrijwaart Inlener voor alle eventuele boetes en/of vorderingen die Inlener ingevolge de Wav zijn opgelegd dan wel tegen Inlener zijn ingesteld als gevolg van het handelen of nalaten van Uitlener, ongeacht of deze boetes en/of vorderingen terecht zijn. Voor dergelijke boetes en/of vorderingen draagt Uitlener in de verhouding tot Inlener, en voor zover mogelijk ook rechtstreeks in de verhouding tot de oplegger(s) van die boetes en/of vorderingen, het volledige risico en de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor zover deze het gevolg zijn van handelen of nalaten van Uitlener.

Artikel 27 - Verplichtingen van de Inleenkracht

Uitlener streeft ernaar dat Inleenkrachten:

- a. zich te allen tijde aan de hand van een geldig wettelijk erkend legitimatiebewijs kunnen legitimeren (als geldig identiteitsbewijs worden alleen een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart geaccepteerd);
- b. geschikt en bereid zijn de bedongen werkzaamheden te verrichten;
- c. tijdig op het werk aanwezig zijn;
- d. zich houden aan de door Inlener vastgestelde werktijden;
- e. de instructietaal (Nederlands) ten genoegen van Inlener deugdelijk beheersen;
- f. voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte zijn van de geldende veiligheidsvoorschriften en de gedragsregels;
- g. over alle (overige) vaardigheden beschikken ten behoeve van een vakbekwame, veilige en efficiënte uitvoering van de hen opgedragen werkzaamheden;
- h. tijdig invoeren van gewerkte uren in de urenadministratie van Inlener.

Artikel 28 - Gedragsregels

Uitlener en de door hem ter beschikking gestelde Inleenkrachten houden zich aan de (op dat moment geldende) Gedragscode van ProRail (als Annex bijgesloten). Het staat Inlener vrij om gedurende de Raamovereenkomst of Deelovereenkomsten haar gedragscode aan te passen, in welk geval deze op de website van Inlener zal worden gepubliceerd, of aan Inleenkracht dan wel Uitlener bekend worden gemaakt.

Uitlener draagt er tevens zorg voor dat de Inleenkracht de integriteits- & geheimhoudingsverklaring (als Annex bijgesloten) heeft ondertekend voor start werkzaamheden. Uitlener verzorgt in haar eigen systeem voor archivering van de ondertekende integriteits- & geheimhoudingsverklaring.

Inleenkrachten dienen allen verplicht in het bezit te zijn van een VOG. Uitlener vraagt direct na de Aanvaarding van de Deelovereenkomst een VOG aan voor de Inleenkrachten die aan Inlener ter beschikking worden gesteld. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van de Uitlener. Uitlener zorgt voor een correcte archivering van de VOG in het personeelsdossier van Uitlener, wat Inlener steekproefsgewijs mag toetsen. De VOG moet relevant zijn voor de functie.

Artikel 29 - Afwijkingen ten aanzien van gedrag of kwaliteit

- 29.1 Voldoet een door Uitlener geworven Inleenkracht niet aan de door Inlener gestelde eisen van gedrag of kwaliteit van Inlener, dan kan Inlener de Deelovereenkomst met betrekking tot de Inleenkracht binnen vijf werkdagen na aanvang van zijn werkzaamheden opzeggen. (Bij start op maandag dient dit voor vrijdag einde dag te zijn gemeld.) Over de eerste drie dagen zal Inlener geen vergoeding verschuldigd zijn. De eerste beoordeling ten aanzien van gedrag en kwaliteit vindt plaats binnen de eerste 5 werkdagen.
- 29.2 Indien een door Uitlener ter beschikking gestelde Inleenkracht zich niet houdt of niet voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens sociaal gedrag, zal Inlener Uitlener hierover benaderen met een gemotiveerde toelichting. Vervolgens zal Inlener de ter beschikking gestelde Inleenkracht hierop in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van Uitlener, corrigerend aanspreken, met een per ommegaande schriftelijke bevestiging hiervan zowel naar de betreffende Inleenkracht als naar Uitlener.

- 29.3 Bij herhaling of bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit of zeer ernstige aanmerkingen op sociaal gedrag is Inlener gerechtigd de Deelovereenkomst onmiddellijk te beëindigen. Als richtlijn gelden de normen voor het eigen personeel van Inlener.
- 29.4 In het geval Inlener zich beroept op Artikel 29.3 zal Inlener dit onmiddellijk aan Uitlener melden. Inlener is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voor Uitlener voortvloeiende kosten en onverminderd de verder aan Inlener toekomende rechten.

Artikel 30 - Beoordeling Inleenkracht

- 30.1 Inlener beoordeelt aan het einde van de inleenperiode de Inleenkracht. Op verzoek zal de beoordeling aan betreffende Inleenkracht worden toegelicht.
- 30.2 Indien Inlener een Inleenkracht van Uitlener beoordeelt, zal een kopie van deze beoordeling aan Uitlener worden verstrekt.

Artikel 31 - Terbeschikkingstelling

- 31.1 De werktijden voor Inleenkrachten zijn gelijk aan de werktijden die bij Inlener gebruikelijk zijn.
- 31.2 Iedere ter beschikking gestelde Inleenkracht dient aanwijzingen van leidinggevend van Inlener dan wel anderen daartoe door Inlener aangestelde personen, in het bijzonder inzake veiligheid, orde en netheid stipt op te volgen.
- 31.3 Uitlener ziet erop toe dat de verplichte rusttijden, zoals deze voortvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving, in acht worden genomen, voor zover deze rusttijden vallen binnen de periode dat de Inleenkracht geen werkzaamheden verricht voor Inlener.

Artikel 32 - Verhinderings, ziekte & voortijdig vertrek

- 32.1 Indien een Inleenkracht de bedongen werkzaamheden niet kan verrichten door ziekte of anderszins, draagt Uitlener er zorg voor dat dit tijdig, volgens bedrijfsregeling Inlener of uiterlijk voor 9.00 uur 's ochtends wordt gemeld bij de desbetreffende Contactpersoon.
- 32.2 De Inlener is geen vergoeding verschuldigd indien een Inleenkracht de bedongen werkzaamheden niet kan verrichten, tenzij dit door toedoen van Inlener is ontstaan.
- 32.3 Indien de Inleenkracht tijdens de eerste 5 werkdagen zelf opzegt, zal Inlener voor de eerste 3 werkdagen geen vergoeding verschuldigd zijn, mits Inlener de opzegging niet te verwijten valt.

Artikel 33 - Vervanging Inleenkrachten

In geval van Artikel 32 zal Uitlener conform Artikel 23 zorgen voor een kwalitatief gelijkwaardige vervangende Inleenkracht. Ter beoordeling van Inlener zal deze vervangende Inleenkracht ingezet kunnen worden. Uitlener zal zonder voorafgaande toestemming van Inlener de Inleenkracht niet vervangen door een andere Inleenkracht.

Ten aanzien van de vervangende Inleenkracht is maximaal dezelfde vergoeding verschuldigd als ten aanzien van degene die wordt vervangen. De met vervanging gemoeide kosten, waaronder de kosten van inwerken van de vervangende Inleenkracht komen voor rekening van Uitlener. Per locatie is het mogelijke om hier concrete afspraken over te maken.

Dit Artikel is niet van toepassing voor door Inlener zelf geworven Inleenkrachten en Inleenkrachten die Uitlener overneemt bij aanvang van de Deelovereenkomst.

Artikel 34 – Ter beschikking gestelde goederen

- 34.1 Na beëindiging van de werkzaamheden dienen alle door Inlener aan Inleenkrachten ter beschikking gestelde goederen zoals maar niet beperkt tot sleutels, toegangspassen, te worden geretourneerd aan Inlener. Ter beschikking gestelde goederen worden bij verlies of indien niet, of beschadigd, geretourneerd aan Inlener door de Uitlener bij de Inleenkracht in rekening gebracht en aan Inlener vergoed.

- 34.2 De door Inlener ter beschikking gestelde goederen mogen alleen ten tijde van de werkzaamheden door de Inleenkrachten gebruikt worden. Uitlener zal deze verplichting aan de door haar ter beschikking gestelde Inleenkracht meedelen.

Artikel 35 – Overwerk

Overwerk is alleen toegestaan na (schriftelijke) toestemming van Inlener. Het aftekenen of goedkeuren door Inlener van de gebruikelijke urenverantwoording wordt eveneens gezien als de benodigde schriftelijke toestemming, tenzij uitdrukkelijk anders met Inlener is overeengekomen en aangegeven in bijvoorbeeld een Werkafspraken. Zonder schriftelijke toestemming is het niet mogelijk om meer dan het gebruikelijke dienstrooster te werken.

Artikel 36 - Aan- en afwezigheids- en urenregistratie

Aanwezigheid en uren van ter beschikking gestelde Inleenkrachten wordt geregistreerd door middel van de bij Inlener gebruikelijke aan- en afwezigheidsregistratie. De regelingen die gelden voor het eigen personeel van Inlener m.b.t. het gebruik van deze aan- en afwezigheidsregistratie gelden ook voor Inleenkrachten.

Artikel 37 - Verlof

- 37.1 Een verzoek voor een vrije dag wordt door de Inleenkracht tijdig, dat wil zeggen volgens de verlofregeling van Inlener doch uiterlijk minimaal 5 werkdagen van tevoren, bij diens leidinggevende bij Inlener ingediend.
- 37.2 Een verzoek om vakantie dient minimaal 4 weken van tevoren bij de leidinggevende van Inlener worden ingediend. Indien een ter beschikking te stellen Inleenkracht reeds een vakantie gepland heeft zal Uitlener Inlener hier vóórdat een Deelovereenkomst wordt gesloten over informeren.
- 37.3 Het verlof als omschreven in de vorige Artikelen wordt in overleg met Inlener volgens de bij Inlener geldende regels vastgesteld. In geval van zwaarwegende redenen kan Inlener een verzoek om verlof weigeren.
- 37.4 De Inleenkracht volgt de bij Inlener geldende collectieve vakantie-, feest- en/of roostervrije dagen. Op dagen dat de Inleenkracht geen werkzaamheden verricht vanwege een collectieve vakantie-, feest- en/of roostervrije dag is Inlener is geen vergoeding verschuldigd.

Artikel 38 – Overnemen Inleenkrachten

Na 520 gewerkte uren per Inleenkracht is het voor Inlener mogelijk de Inleenkracht kosteloos over te nemen.

Artikel 39 – Verlaagde Bureau marge en doorstromen Inleenkrachten

- 39.1 Na 520 gewerkte uren zal de Bureau marge worden verlaagd naar de Bureau marge voor > 520 uur.
- 39.2 Indien de Inleenkracht zijn werkzaamheden bij Inlener onderbreekt voor een periode korter dan 52 weken dan zal dit geen effect hebben op de urentelling.
- 39.3 Indien een Inleenkracht die meer dan 520 uur heeft gewerkt zijn werkzaamheden onderbreekt en binnen 52 weken weer hervat of start bij een andere organisatie die valt binnen de werkingssfeer van deze Raamovereenkomst geldt voor deze Inleenkracht het Uurtarief met de verlaagde marge.
- 39.4 Uitlener en Inlener zullen middels overleg vaststellen of een Inleenkracht in aanmerking komt voor een detacheringsovereenkomst in Fase B of Fase C. Uitlener zorgt voor de tijdige agendering: minimaal 8 weken van tevoren.
- 39.5 Uitlener en Inlener zullen middels overleg vaststellen of een Inleenkracht in aanmerking komt voor een periodiek conform de Toepasselijke cao/ beloningsregeling. Uitlener zorgt voor een tijdige agendering: minimaal 8 weken van tevoren.

- 39.6 Uitlener verplicht zich in voorkomende gevallen tot het overnemen van de Inleenkrachten van de latende Uitlener.

Artikel 40 - Doorleen

Het is Uitlener niet toegestaan om aan Inlener “doorgeleende” Inleenkrachten ter beschikking te stellen, tenzij dit per Deelovereenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien het doorleen betreft, of de inzet van een ZZP'er, dient dit vooraf expliciet te worden gemeld aan Inlener.

SECTIE - 3. FINANCIËLE BEPALINGEN

Artikel 41 – Tarieven

- 41.1 Inlener verplicht zich aan Uitlener alleen een vergoeding te betalen per uur dat een Inleenkracht daadwerkelijk werkzaamheden heeft verricht.
- 41.2 De wijze waarop de Uurtarieven alsmede de Tarieven voor onder meer overwerk, ploegendiensten en eventuele Vergoedingen worden berekend staat vermeld in de Annex Tarieven.
- 41.3 Het Uurtarief is samengesteld uit het Bruto Uurloon vermenigvuldigd met de Loonkostenfactor en vermeerderd met de toepasselijke Bureau marge. De (on)kostenvergoedingen zullen separaat gefactureerd worden.

Artikel 42 - Bruto Uurloon

- 42.1 Inlener bepaalt de indeling in de van toepassing zijnde functiegroep en salarisschaal, dit conform de functie-indeling en salarisschalen bij Inlener. Inlener is gehouden Uitlener vooraf over de toepasselijke cao/ beloningsregeling en eventuele wijzigingen daarin tijdig te informeren.
- 42.2 Uitlener is verantwoordelijk voor het toetsen van de inschaling en beloning van de Inleenkracht overeenkomstig de Toepasselijke cao/ beloningsregeling van de Inlener.
- 42.3 Brutoloon aanpassingen naar aanleiding van algemene cao-verhogingen zullen geschieden op basis van de voor Inlener geldende cao-verhoging. Bij lopende Deelovereenkomsten zullen brutoloon aanpassingen ten gevolge van algemene cao-verhogingen worden ingevoerd (en eventueel worden verrekend) op hetzelfde moment als voor de medewerkers in eigen dienst van de Inlener. Verrekeningen van verhogingen worden door Uitlener in overleg ten aanzien van juiste lay-out en kenmerken aangeleverd. Bij nieuwe Deelovereenkomsten worden de op het moment van opdrachtstellen actuele cao-lonen toegepast. Partijen informeren elkaar direct schriftelijk omtrent deze cao-verhogingen.
- 42.4 Toeslagen op het Bruto Uurloon in verband met overwerk, ploegdienst en dergelijke, worden door Inlener vastgesteld op basis van de voor de desbetreffende Inleenkracht van toepassing zijnde cao en/of beloningsregeling en worden uitgedrukt in een percentage van het Bruto Uurloon. Of en in hoeverre van zodanige prestaties sprake is, zal door Inlener worden beoordeeld op basis van de toepasselijke cao Inlener.

Artikel 43 - Vergoedingen

Inlener bepaalt of een Inleenkracht in aanmerking komt voor vergoeding van reis- en/of overige (on)kostenvergoedingen conform de beloningsregeling van de Inlener.

Artikel 44 - Loonkostenfactor en Bureau marge

- 44.1 De Loonkostenfactoren, de Bureau marges en de overige berekeningsfactoren zijn opgenomen in de TarievenTool.
- 44.2 De Loonkostenfactor kan eenmaal per jaar (per 1 januari) worden gewijzigd gedurende de periode van de Raamovereenkomst. Wijziging kan plaatsvinden indien de bedrijfseigen sociaal wettelijke percentages, die onderdeel uitmaken van de Loonkostenfactor, als direct gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving (waaronder maar niet beperkt tot sociale en fiscale wetgeving) wijzigingen. Als grondslag voor de wijzigingen wordt gebruik gemaakt van de TarievenTool van Inlener, waaruit de voor Uitlener van toepassing zijnde Loonkostenfactoren volgen.
- 44.3 De Bureau marge wordt elk jaar (per 1 januari) met 1% geïndexeerd. Voor het eerst per 1 januari 2019.

Artikel 45 - Tariefwijzigingen

De tariefcomponenten en daaruit volgende tarieven kunnen slechts op basis van onderstaande gronden worden aangepast.

- Bruto Uurloon: conform Artikel 42.3;
- Loonkostenfactor: conform Artikel 44.2;
- Marge: conform Artikel 44.3

Artikel 46 - Vaste tariefopbouw

De wijze van tariefopbouw, de toeslagen, vergoedingen en eventuele andere kosten zijn vast en niet aan te passen gedurende deze Raamovereenkomst.

Artikel 47 - Vervanging Inleenkracht door Uitlener

Indien Uitlener op haar verzoek een ingezette Inleenkracht vervangt door een kwalitatief gelijke kracht, zijn ten aanzien van de vervanger/ster maximaal dezelfde Vergoedingen verschuldigd als ten aanzien van degene die wordt vervangen. De met vervanging gemoeide kosten waaronder de kosten van inwerken van de vervanger komen voor rekening van Uitlener. Vervanging is slechts mogelijk indien hiervoor schriftelijke goedkeuring is gegeven door - en volledig ter discretie van - Inlener.

Artikel 48 - Directe Werving & Selectie

Indien een kandidaat direct in dienst wordt genomen door Inlener na werving en selectie door Uitlener, dan is Inlener een vergoeding verschuldigd aan Uitlener. Deze vergoeding wordt berekend aan de hand van de volgende formule: (overeengekomen Bureau marge voor de betreffende Flexgroep x 520 uur). De eventueel gemaakte kosten voor advertenties en andere activiteiten in het belang van het vervullen van de vacature kunnen worden gefactureerd mits vooraf overeengekomen en vastgelegd.

Artikel 49 - Kosten trainingen en opleidingen Inleenkrachten

- 49.1 Inlener en Uitlener kunnen gezamenlijk vaststellen, dat ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden zoals aangegeven bij de Deelovereenkomst, het volgen van specifieke opleidingen voor Inleenkracht noodzakelijk is. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Inleenkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.
- 49.2 Conform Artikel 25 zorgt Uitlener ervoor dat de Inleenkracht beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zoals gevraagd in de Deelovereenkomst. De kosten voor het up to date houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur komen voor rekening van Uitlener.
- 49.3 Indien Inlener het noodzakelijk acht in het belang van het goed kunnen uitoefenen van de functie, om Inleenkracht extra op te leiden dan zal Uitlener hier verplicht aan mee werken.
- 49.4 Te volgen opleidingen zullen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de cao voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten.
- 49.5 Uitlener spant zich in ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten die Uitlener bij Inlener genereert, te besteden aan opleidingen voor Inlener.
- 49.6 Uitlener zal bij het inzetten van een opleidingstraject voor Inleenkrachten de hiervoor aanwezige subsidieregelingen aanspreken.

Artikel 50 – Facturering, betaling en gebruik systeem

- 50.1 Facturering zal plaatsvinden aan Inlener op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren en de door Inlener goedgekeurde urenverantwoording.

- 50.2 Facturatie vindt per vier weken plaats. Het SES formulier is de basis om een factuur in te dienen voor de betreffende inhuurmedewerker voorzien van het opdrachtnummer vanuit het SES formulier. De digitale facturen dienen vergezeld van het SES-formulier in een (1) pdf bestand te worden verzonden naar het e-mailadres van Inlener: (crediteurenadministratie@prorail.nl). Facturen waarbij het SES formulier ontbreekt, of het aantal uren en/of het tarief niet gelijk is aan het door ProRail gestuurde SES formulier, worden door Inlener niet in behandeling genomen.
- 50.3 De factuur bevat tenminste:
- Volledige naam en adres Uitlener
 - Factuurdatum
 - Totaalbedrag
 - Btw-bedrag
 - Opdrachtnummer vanuit het SES-formulier
 - Regelnummer
 - Overige eisen:
 - De facturen dienen vergezeld te gaan van het SES-formulier en te worden verzonden naar het e-mailadres van Inlener (crediteurenadministratie@prorail.nl).
- 50.4 Facturen worden 30 dagen na factuurdatum betaalbaar gesteld, indien de aan de factuur ten grondslag liggende prestatie geheel is uitgevoerd en door Inlener is geaccepteerd.
- 50.5 Betaling van facturen door Inlener houdt geen acceptatie in van de factuur. Inlener behoudt zich het recht voor om na betaling incorretheiden te reclameren bij Uitlener.
- 50.6 Alle genoemde tarieven zijn exclusief BTW.
- 50.7 Inlener is gerechtigd, zijn verplichtingen, waaronder betalingen aan Uitlener, geheel of gedeeltelijk en ten laste van Uitlener op te schorten, wanneer Uitlener ernstig en of herhaald niet voldoet aan de contractuele en of wettelijke verplichtingen, voorwaarden en eisen. Inlener zal Uitlener omtrent een opschorting per ommegaande schriftelijk en gemotiveerd informeren.
- 50.8 De (elektronische) facturen dienen te worden opgesteld conform de eisen van Inlener. Een en ander zal schriftelijk worden vastgelegd in de werkafspraken.
- 50.9 Uitlener accepteert het gebruik van de systemen en de processen die Inlener voorschrijft voor het inhuren van inleenkrachten.
- 50.10 Inlener heeft te allen tijde het recht een systeem te vervangen door een ander systeem.
- 50.11 Indien de systemen worden vervangen is Uitlener verplicht, op verzoek van Inlener, mee te werken aan een soepele in gebruik name hiervan.

Artikel 51 - Zekerheidsstelling afdrachten

- 51.1 Uitlener is gecertificeerd volgens de NEN 4400-1 of NEN 4400-2 norm van de Stichting Normering Arbeid (SNA) en is opgenomen in het Register Normering Arbeid welke gepubliceerd wordt op de internetsite www.normeringarbeid.nl. Uitlener verplicht zich haar volledige fiscale en sociale verplichtingen boekhouding aan deze toetsing te onderwerpen. Bij het niet tijdig ter hand stellen aan Inlener van de actuele verklaringen van inschrijving in het register van de SNA heeft Inlener het recht de ontvangen en goedgekeurde facturen niet betaalbaar te stellen en de betreffende betalingstermijn ten laste van Uitlener op te schorten totdat actuele verklaringen van Uitlener door Inlener zijn ontvangen.
- 51.2 Uitlener verklaart te beschikken over de speciale "G-rekening inlenersaansprakelijkheid", ongeacht certificering volgens de NEN 4400-1 norm van de SNA.

- 51.3 De eventuele stortingen op de G-rekening zijn tezamen met de betaling van het aandeel op de rekeningcourant van Uitlener ter finale kwijting van de betreffende factuur. Onverminderd enig ander recht van Inlener, zal Uitlener Inlener schadeloosstellen en vrijwaren voor alle belastingen, schade, verliezen, kosten en uitgaven (inclusief maar niet beperkt tot juridische kosten, inclusief BTW), aansprakelijkheden, boetes en interesten, als gevolg van of in verband met, vorderingen van de Belastingdienst als gevolg van artikel 34 en/of 35 IW of soortgelijke bepalingen. Indien loonbelasting, premies sociale verzekeringen, BTW, rente en/of boetes worden gevorderd van Inlener als gevolg van deze Raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten, heeft Inlener het recht om deze vorderingen te verrekenen met de aan Uitlener verschuldigde betalingen.
- 51.4 Een uitzondering op bovenstaand artikel geldt voor beursgenoteerde ondernemingen die vallen onder de disculpatieregeling van de Belastingdienst, deze zijn gevrijwaard van storting op de G-rekening. Jaarlijks dient door de Uitlener een verklaring van de belastingdienst aan Inlener te worden overlegd.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

ProRail B.V.
Naam :

<<Naam Uitlener>>
Naam :

(handtekening)

(handtekening)

Functie :
Plaats, Datum :

Functie :
Plaats, Datum

ProRail B.V.
Naam :

(handtekening)

Functie :
Plaats, Datum:



ANNEX 2 HUISREGLEMENT PRORAIL (RLN 00300)

(Van toepassing conform artikel 3 van de inkoopvoorwaarden ProRail.)

ANNEX 4 INTEGRITEITS- & GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

ANNEX 5 DEELOVEREENKOMST (CONCEPT)

Deze Deelovereenkomst wordt per opdracht opgesteld en wordt digitaal via de Inhuurportal van ProRail door Inlener aan de Uitlener aangeboden. Deze dient in het Inhuurportal digitaal aanvaard te worden, waarna deze Deelovereenkomst in werking treedt.

ANNEX 7 TARIEVENTOOL

Inlener en Uitlener maken voor de bepaling van de Uurtarieven gebruik van de onderhavige uitdraai uit de TarievenTool, zoals gegenereerd op basis van de inschrijving. Deze is in pdf formaat aan Uitlener gezonden.

ANNEX 10 WERKAFSPRAKEN

Om aan de samenwerking tussen Inlener en Uitlener een optimale invulling te geven is ervoor gekozen om Werkafspraken op te stellen.

Dit document vormt een onlosmakelijk geheel met de Raamovereenkomst en wordt na de gunning tijdens de implementatie gezamenlijk opgesteld.

Hieronder een aanzet om te komen tot de Werkafspraken. Sommige van deze onderwerpen komen deels ook terug in de Raamovereenkomst dan wel haar Annexen. In het kader van overzichtelijkheid hebben Partijen het van belang geacht om deze onderwerpen ook hier te vermelden zodat deze afspraken praktisch bij elkaar staan opgesomd. Voor zover de afspraken onderstaand echter strijdig zijn met het bepaalde in de Raamovereenkomst of een Annex, geldt het bepaalde in de Raamovereenkomst of de betreffende Annex.

1. Aanvraagproces
2. Response tijden
3. Tarieven / vergoedingen
4. Dossierdocument
5. Wijze van ureschrijven en factureren
6. Documentatiebeheer
7. Toegangspas
8. Managementinformatie
9. Communicatiematrix inclusief escalatiemodel
10. Contactpersonen
11. Klant- en medewerker tevredenheidsonderzoek frequentie

