

Programma van Eisen V1.0

NR	Omschrijving	Opmerking
A	Algemene eisen	
1	<p>Opdrachtnemer is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren en sluit daarbij aan op de processen van de HAN omtrent Uitzendkrachten en Werving & Selectie (werving & selectiekandidaten) zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumentatie.</p> <p>Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer in staat is om voor alle functies t/m schaal 9 (uitgezonderd Uitzendkrachten voor ICT-functies in schaal 9 en het voorbehoud dat de HAN de functies Instructeur/Docent praktijkonderwijs niveau 1 en 2, cao-hbo schaal 8 en 9 in eigen beheer houdt) vacatures kan invullen (in het kader van Werving & Selectie) en Uitzendkrachten kan leveren op basis van een Uitzendovereenkomst. Incidenteel betreft het functies hoger dan schaal 9.</p>	De functiematrix is als bijlage 9 toegevoegd bij het Beschrijvend Document.
2	<p>Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de vigerende cao voor Uitzendkrachten 2019-2021 en conform van toepassing zijnde wet- en regelgeving waaronder, maar niet uitsluitend, de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB). De arbeidsvoorwaardenregeling van de HAN is aanvullend van toepassing, zijnde de cao HBO (d.d. 1 april 2020 tot 31 december 2020).</p>	
3	<p>De terbeschikkingstelling van Uitzendkrachten op basis van de Raamovereenkomst, vindt plaats op basis van een op het moment van Inschrijving actuele of anders de meest recente vigerende cao binnen de uitzendbranche, zoals de ABU- of NBBU-cao of - indien de ABU Algemeen Verbindend is verklaard - een andere van de ABU gedispenseerde cao (zoals de NBBUcao). Indien de ABU-cao gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst(en) op enig moment niet (meer) Algemeen Verbindend is verklaard, dan geldt voor Inschrijvers die niet een gedispenseerde cao zoals de NBBU-cao volgen, dat zij de ABU-cao (blijven) toepassen.</p>	
4	<p>Indien zich wijzigingen van wet- en regelgeving en/of andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten voordoen, die invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst, informeert Opdrachtnemer de HAN per direct en proactief hierover, alsmede over de effecten van deze wijzigingen en/of ontwikkelingen.</p> <p>In geval van dergelijke wijzigingen en/of ontwikkelingen, alsmede ingeval van contractwijzigingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten informeert Opdrachtnemer de Uitzendkrachten hierover.</p>	

5	<p>Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wet- en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (Verordening (EU) 2016/679) en eventueel andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy.</p> <p>Indien en voor zover de HAN aan Opdrachtnemer verzoekt om gegevens te verstrekken die Opdrachtnemer op grond van de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet mag verstrekken, bericht Opdrachtnemer dat aan de HAN en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt.</p> <p>Uitgangspunt is steeds dat de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet wordt overtreden, en tegelijkertijd een voor de HAN werkbare situatie wordt behouden waarbij onder meer rekening wordt gehouden met procesvereisten binnen de HAN.</p>	
6	<p>Wegens de uitwisseling van persoonsgegevens ondertekenen Partijen bij de contractondertekening ook een verwerkersovereenkomst. Personeel van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de dienstverlening wordt ingezet in de Resourcedesk ondertekent na gunning een separate geheimhoudingsverklaring.</p>	<p>De verwerkersovereenkomst is als bijlage 5 toegevoegd bij de concept Overeenkomst</p>
7	<p>De medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet voor de HAN conformeren zich aan de integriteitcode, te raadplegen op www.HAN.nl/start/corporate/over-de-han/organisatie-en-bestuur/good-governance. Daarnaast kent de HAN een ICT-reglement en een privacyreglement. Deze zijn na definitieve gunning op verzoek opvraagbaar bij de contactpersoon van de HAN.</p>	
8	<p>Opdrachtnemer spant zich in om kandidaten aan te dragen die niet alleen de benodigde kwalificaties hebben maar die ook passen binnen de HAN-cultuur en het specifieke team.</p>	

9	Bij eventuele doorstroom van uitzendkrachten naar een tijdelijk/vast HAN dienstverband, draagt Opdrachtnemer bij aan een soepele doorstroom. Zij doet dit bijvoorbeeld door heldere informatieoverdracht ten aanzien van de verandering in de arbeidsvoorwaarden. (zoals maandverloning ipv weekverloning, andere structuur vrije dagen en verlof, etc.).	
10	Opdrachtnemer waarborgt transparantie en openheid in de samenwerking met de HAN, in het bijzonder aangaande inzetdetails, fees en tarieven.	
11	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze transitie- en implementatieperiode in samenwerking met een eventueel nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke noodzakelijke gegevens in welk format worden overgedragen aan de HAN of aan de nieuwe contractpartij, voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met de AVG. Opdrachtnemer stelt in het eerste contractjaar in samenspraak met de HAN een exit-plan op waar e.e.a. in is vastgelegd.	
B	Communicatie met de HAN	
12	Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren van 8:00 uur tot 17:30 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de HAN. Daarnaast dient Opdrachtnemer incidenteel bereikbaar te zijn op avonden of in het weekend. Het betreft dan bereikbaarheid van Opdrachtnemer voor bijzondere situaties tijdens HAN evenementen waarbij veel uitzendkrachten worden ingezet, zoals Open Dagen en Open Avonden. Na gunning van de Opdracht informeert Opdrachtnemer de HAN over de voorgenomen inrichting van het accountteam, de contactgegevens en de calamiteitenprocedure. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen hiervan door de HAN is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van betrokken medewerkers van de HAN, over bereikbaarheid van contactpersonen tijdens reguliere werkdagen en tijdens evenementen. Deze informatie wordt vastgelegd in een communicatiematrix.	
13	Opdrachtnemer richt haar dienstverlening zo in dat contactpersonen van Opdrachtnemer minimaal 1 keer per week op de HAN campus in Arnhem aanwezig zijn en onder andere meedraaien in de Resourcedesk (zie de proces flows	

	<p>in bijlage 12 en 13 en de Gewenste Situatie beschrijving in het Beschrijvend document). Bij voorkeur op dinsdag en/of donderdag om team overleggen bij te kunnen wonen.</p> <p>Selectiegesprekken met kandidaten, vanuit een Werving en Selectieopdracht, voert de Opdrachtnemer op HAN-locatie (zowel op HAN campus Arnhem als Nijmegen).</p> <p>Overige werkzaamheden van Opdrachtnemer kunnen remote plaatsvinden. Inschrijver verdisconteert de kosten van deze FTE in haar Prijsstelling (zie het prijzenblad in bijlage 4).</p> <p>Opdrachtnemer krijgt op locatie Arnhem de beschikking over een spreekkamer die is uitgerust met meubilair en ICT-apparatuur waarop een willekeurige laptop op aan kan sluiten. Deze ruimte is exclusief te gebruiken voor dienstverlening aan de HAN en de kandidaten die worden aangedragen en Inschrijver is hiervoor geen huur verschuldigd. Een en ander wordt na definitieve gunning nader afgestemd.</p>	
14	<p>De HAN acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatie- en escalatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer dient voor de onderhavige Opdracht een vast accountteam ter beschikking te stellen met hierin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - één strategisch verantwoordelijk contactpersoon (hierna te noemen accountmanager). De accountmanager is op beleidsmatig/strategisch niveau het eerste aanspreekpunt voor de HAN. De accountmanager is verantwoordelijk voor de naleving en invulling van de raamovereenkomst. De accountmanager onderhoudt de contacten met de verantwoordelijke contactpersonen van de HAN (de contractmanager en de flexpoolmanagers) over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Raamovereenkomst. Tevens draagt de accountmanager er zorg voor dat hij over een toereikende volmacht beschikt om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende onderneming c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. - één operationeel verantwoordelijk team, waardoor de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd. In overleg met Opdrachtnemer zal vastgesteld worden welke medewerker vaste contactpersoon c.q. eerste aanspreekpunt op operationeel niveau is, voor welke HAN afdeling. <p>Opdrachtnemer informeert de HAN tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager of leden van het operationele team uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij een wisseling van de vaste contactpersonen dient Opdrachtnemer in haar werkprocessen zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de HAN over de werkwijze, werkprocessen en procedures.</p>	

	<p>Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager of operationeel contactpersonen vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de HAN en de gemaakte afspraken. Van belang is dat te allen tijde de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen en de bedrijfsvoering zijn geborgd.</p> <p>De HAN behoudt zich het recht voor om een vervangende accountmanager of operationeel contactpersoon te eisen indien de samenwerking, naar het oordeel van de HAN, niet goed verloopt.</p> <p>Opdrachtnemer stelt de HAN de contactgegevens ter beschikking van een directieverantwoordelijke van Opdrachtnemer (boven het niveau van de accountmanager), waarnaar geëscaleerd kan worden indien er sprake is van uitzonderlijke (externe) omstandigheden of van een conflict op strategisch niveau.</p>	
15	<p>Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een klachtenprocedure voor de behandeling van klachten over de uitvoering van de Diensten van Opdrachtnemer. Klachten kunnen worden ingediend door medewerkers van de HAN. Aan deze klachtenprocedure worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer houdt toezicht op de werking van de klachtenprocedure; - Er is een vast loket/aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend; - Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolprocedure te zijn opgestart en uiterlijk binnen 72 uur na indiening van de klacht wordt een oplossingsrichting aan de klager teruggekoppeld. - De klacht wordt deugdelijk schriftelijk geregistreerd. Uit de registratie volgt duidelijk wat de status van behandeling van de klacht is; - Na gunning van de Opdracht informeert Opdrachtnemer de HAN over de voorgenomen inrichting van de klachtenprocedure. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door de HAN is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van betrokken medewerkers van de HAN, over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure; - Opdrachtnemer zal ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van Diensten bij de HAN tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen; - Opdrachtnemer rapporteert bij de kwartaalrapportage over de gedurende de rapportageperiode binnengekomen klachten, alsmede over de gedurende de rapportageperiode afgehandelde klachten. 	
16	<p>Minimaal één keer per kwartaal vindt formeel overleg plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en contractmanager van de HAN. Tijdens het kwartaaloverleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - managementrapportage met de volledige voortgang (inhoud); - beoordeling en voortgang op KPI's; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - voortgang op financiën; <p>Minimaal twee (2) weken voorafgaand aan dit overleg levert Opdrachtnemer digitaal de betreffende managementinformatie en de benodigde gegevens aangaande de KPI's aan bij de HAN conform eis 22. Informatie is mede gebaseerd op evaluaties uit operationeel en tactisch overleg.</p> <p>Van het kwartaaloverleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg aan de contractmanager van de HAN wordt verstrekt.</p> <p>Het doel van het overleg is reflectie op / analyse van de huidige dienstverlening om kwaliteitsverbetering hierin te realiseren voor beide partijen. Hierover worden duidelijke afspraken gemaakt. Beide partijen spannen zich hier maximaal voor in. Als blijkt dat overeengekomen KPI's in een kwartaal niet zijn behaald, treft Opdrachtnemer concrete maatregelen om de deze voor het opvolgende kwartaal te verbeteren en verwerkt deze in een plan van aanpak te beoordelen door de HAN.</p>	
17	Overleggen inclusief de voorbereidende werkzaamheden (op elk niveau), reistijden, uit te werken verslagen/rapportages, etc. dient Opdrachtnemer te verdisconteren in haar Prijsstelling (zie het prijzenblad in bijlage 4).	
18	Opdrachtnemer dient, na gunning van de Opdracht, een digitale handleiding samen te stellen voor de HAN met daarin de benodigde informatie: <ul style="list-style-type: none"> - In hoofdlijnen de afspraken uit de overeenkomst; - Contactgegevens accountmanager en operationeel teamleden; - Gegevens van de vestiging(en); - Klachtenprocedure; - Instructies aangaande de applicatie voor urengoedkeuren / rapportage(s). Inschrijver dient de digitale handleiding actueel en up-to-date te houden.	
C	Communicatie met Werving & Selectie kandidaten en Uitzendkrachten	
19	Opdrachtnemer is in staat conform HAN beleid de communicatie met W&S kandidaten en met Uitzendkrachten in twee talen te voeren: standaard in het Nederlands; indien gewenst door kandidaat/Uitzendkracht in het Engels. Dit betreft alle mondelinge en schriftelijke communicatie waaronder handleidingen/instructies voor het aanvragen van een HAN account, voor uren schrijven en voor het indienen van onkosten.	

20	<p>Opdrachtnemer beschikt over een gebruiksvriendelijke applicatie voor het indienen van uren en onkosten door de Uitzendkrachten; deze applicatie is toegankelijk via een webportal.</p> <p>Opdrachtnemer verschaft Uitzendkrachten duidelijke handleidingen ten aanzien van het gebruik van deze applicatie, aangevuld met HAN specifieke instructies.</p>	
21	<p>Opdrachtnemer spant zich in om W&S kandidaten en Uitzendkrachten volgens de principes van goed werkgeverschap te begeleiden, onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorbereiding op de eerste werkdag - Contact over de tevredenheid van de W&S kandidaat met betrekking tot het verloop van de procedure - Contact over de tevredenheid van de Uitzendkracht met betrekking tot zijn/haar inzet en begeleiding - Begeleiding bij ziekte en verzuim 	
22	<p>Opdrachtnemer licht W&S kandidaten en Uitzendkrachten goed voor over de arbeidsvoorwaarden en contractvormen van de HAN.</p> <p>Daarnaast instrueert Opdrachtnemer de Uitzendkrachten ten aanzien van operationele werkafspraken in de betreffende Flexpool / op de betreffende afdeling.</p>	
D	Digitaal berichtenverkeer, webapplicatie en koppelingen	
23	<p>Voor berichtenuitwisseling dient de SETU berichtenstandaard te worden gebruikt; de standaard voor het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen partijen in de Uitzendbranche in Nederland. Alleen in onderlinge nadere overeenstemming kan van de SETU standaard worden afgeweken.</p>	
24	<p>Voor bepaalde proces stappen hebben medewerkers van de HAN toegang nodig tot een applicatie van Opdrachtnemer.</p> <p>Deze applicatie van Opdrachtnemer is gebruiksvriendelijk en toegankelijk via een webportal.</p> <p>Tijdens de implementatiefase zullen specifieke afspraken worden gemaakt met Opdrachtnemer over welke medewerkers toegang krijgen tot de webapplicatie met welke autorisaties. Er zijn minimaal de volgende gebruikersprofielen nodig voor de HAN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Managementrol: raadplegen overzicht huidige inzet Uitzendkrachten en overzicht lopende W&S opdrachten voor bepaalde kostenplaats(en); 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Aanvrager-rol: inzicht in de inzetaanvraag en/of inzetgegevens van de Uitzendkrachten die door Aanvrager zijn aangevraagd/ingezet; - Goedkeuringsrol: bekijken, goedkeuren, afkeuren van door Uitzendkrachten ingediende uren/onkosten voor bepaalde kostenplaats(en); - Resourcedeskrol: conform managementrol voor alle kostenplaatsen. <p>Opdrachtnemer zal samen met de HAN tijdens de implementatiefase de rollen en rechten nader vormgeven, op basis van de gebruikelijke standaarden van de Opdrachtnemer en wensen van de HAN.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de applicatie op Werkdagen een beschikbaarheid heeft van ten minste 98%. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webportal worden buiten deze uren uitgevoerd en in afstemming met de HAN ivm piekperioden en evenementen.</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een duidelijke en goed toegankelijke gebruikersinstructie van de ter beschikking gestelde applicatie. Tevens wordt aan HAN-gebruikers gecommuniceerd waar zij terecht kunnen met vragen/problemen aangaande de applicatie en worden zij op de hoogte gehouden van ontwikkelingen rondom de applicatie (storingen, updates, etc). Gebruikershandleidingen en overige gebruikerscommunicatie is zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar.</p> <p>Beheer en hosting van de webapplicatie wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hieronder valt het onderhoud van de gebruikersaccounts van de HAN.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de webapplicatie compatibel is met de meest recente versie van de binnen de HAN gebruikte standaard browser (op dit moment Microsoft Edge).</p>	
25	<p>Gegevens van de webapplicatie worden door Opdrachtnemer bewaard gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst plus 6 maanden na afloop van de Raamovereenkomst, waarbij de gegevens voor de HAN te raadplegen en inzichtelijk zijn. Na afloop van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer deze gegevens met actuele beschermende maatregelen in acht genomen over aan de HAN.</p>	
26	<p>Opdrachtnemer en HAN realiseren tijdens de implementatieperiode een koppeling tussen applicatie van Opdrachtnemer en het inkoopordersysteem van de HAN (HAN Elektronisch Bestellen HEB - Proquro) voor het versturen van facturen van Opdrachtgever naar de HAN.</p> <p>Realisatie van deze koppeling maakt onderdeel uit van het Implementatieplan.</p>	

	Er wordt een acceptatietest uitgevoerd om het berichtenverkeer te testen op de juiste/volledige berichtinhoud en technische afhandeling. Aan het uitvoeren van deze acceptatietest nemen vertegenwoordigers van Opdrachtnemer en HAN deel.	
27	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een deel van het door de HAN gebruikte personeelsadministratiesysteem (Youforce van RAET). Toegang tot de noodzakelijke tegels en de werkinstructie hiervan verstrekt de HAN na definitieve gunning.	
28	Indien de HAN gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik gaat maken van een ander systeem voor digitale ondersteuning van het proces voor Uitzendkrachten en/of voor het werving & selectieproces, maken de HAN en Opdrachtnemer nadere afspraken over het moment van aansluiting, implementatie en testen.	
29	Partijen informeren elkaar tijdig en adequaat over een datalek. Hierna houden Partijen elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond het datalek, en van de maatregelen die Partijen treffen om de gevolgen van het datalek te beperken en herhaling te voorkomen. Tevens verlenen Partijen elkaar volledige medewerking aan het voldoen aan de meldplicht van artikel 33 en 34 AVG aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de Betrokkenen.	
E	Facturatie	
30	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.	
31	Opdrachtnemer factureert digitaal (UBL 2.0 format) of via een directe koppeling met HAN Elektronisch Bestellen (HEB) zodra deze gereed is voor gebruik. Het digitaal factuuradres is: digifactuur@han.nl Hogeschool van Arnhem en Nijmegen T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 5375 6802 EJ Arnhem	
32	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf en gespecificeerd. De door Opdrachtnemer gefactureerde uren dienen vooraf door de HAN geaccordeerd te zijn. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer en factuurdatum; • Inkoopordernummer; • Kostenplaats; • Een sleutel naar individuele inzet Uitzendkrachten danwel naar een specifieke Werving/Selectie opdracht (details te raadplegen in applicatie van Opdrachtnemer voor bevoegde HAN medewerkers) bv: persoonsnaam; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • Het btw-bedrag; • Het btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN). 	
F	Werving & Selectie – Specifieke eisen	
33	De Opdrachtnemer hanteert de NVP-code (sollicitatiecode voor Werving en Selectie).	
34	Bij het ontstaan van een vacature wordt voorafgaand aan de W&S opdracht eerst door de HAN gekeken of er intern geschikte mobiliteitskandidaten zijn.	
35	Voorafgaand aan het plaatsen van een vacature vindt er altijd afstemming plaats tussen de HAN en Opdrachtnemer. Voordat Opdrachtnemer de vacature publiceert, heeft zij minimaal digitaal en bij voorkeur ook persoonlijk/ telefonisch een bevestiging van de Vacaturehouder ontvangen. Het functiebouwwerk van de HAN en de daarbij behorende (generieke) functieprofielen zijn leidend (of zoiets). De inhoud van de vacature wordt in samenspraak tussen Partijen bepaald.	
36	Opdrachtnemer voert altijd een face-to-face kennismakingsgesprek met de aan de HAN voorgestelde geselecteerde kandidaten in het kader van Werving & Selectie. Eventuele kosten die betrekking hebben op het kennismakingsgesprek (waaronder maar niet beperkt tot gemaakte uren en reiskosten) dient Opdrachtnemer te verdisconteren in haar Prijsstelling (zie het prijzenblad in bijlage 4).	
37	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de recruitmenttool van de HAN. De tool die de HAN hiervoor gebruikt is de werving- en selectiemodule van RAET. Toegang hiertoe en de handleiding hiervan verstrekt de HAN na definitieve gunning.	
38	Per Werving & Selectie traject behoudt de HAN zich het recht voor om zelf de Selectie uit te voeren. De HAN verwacht bij iedere vacatureaanvraag dat Opdrachtnemer deze vraag aan de HAN voorlegt.	
G	Uitzendkrachten – Specifieke eisen	

39	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aandragen van kandidaten (uitzendkrachten) die voldoen aan het functieprofiel. Dit functieprofiel wordt uit de bestaande functiematrix geselecteerd door de HAN (zie bijlage 9 van het Beschrijvend Document). De inhoud van de vacature wordt in samenspraak tussen Partijen bepaald.	
40	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zij tijdens de beoordeling van de geselecteerde kandida(a)t(en), op verzoek van de HAN, de relevante referenties die de Uitzendkracht heeft opgegeven, verifieert en deze referentiegegevens ter hand stelt aan de HAN, voor zover dat toegelaten wordt door Privacywetgeving.	
41	Opdrachtnemer is verplicht om voorafgaand aan aanvang van de Werkzaamheden door Uitzendkracht bij de HAN, met de Uitzendkracht een schriftelijke individuele arbeidsovereenkomst te sluiten. De individuele arbeidsovereenkomst wordt niet met terugwerkende kracht aangegaan. Opdrachtnemer is juridisch en formeel werkgever van de Uitzendkracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich.	
42	<p>Opdrachtnemer bespreekt met de Uitzendkracht voorafgaand aan de aanvang van de Werkzaamheden door de Uitzendkracht bij de HAN, in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de van toepassing zijnde arbeidsovereenkomst; - de arbeidsvoorwaarden van Opdrachtnemer; - de arbeidsvoorwaarden van de HAN. <p>Opdrachtnemer instrueert de Uitzendkracht vóór aanvang van de Werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Functie-inhoud; - Gehanteerde normen en waarden van de HAN; - Werktijden; - Integriteitseisen van de HAN; - Aanvraagprocedure HAN account; - Geheimhoudingsplicht; - Urenregistratie; - Ziek- en herstel meldingsprocedure; - Melden van verlof en vakantie; - Aanspreekpunt/contactpersoon bij de HAN; - Ter plaatse geldende huisregels, beveiligings- en veiligheidseisen. <p>De HAN stelt Opdrachtnemer hiertoe in staat door alle relevante informatie terzake te verstrekken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vraagt proactief ontbrekende relevante informatie op bij de HAN.</p>	

43	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Uitzendkrachten de integriteitcode en (indien van toepassing) andere relevante reglementen van de HAN ter beschikking gesteld krijgen en voor akkoord hebben ondertekend vóór de start van de werkzaamheden. Deze documenten verstrekt de HAN na definitieve gunning aan Opdrachtnemer.	
44	<p>Opdrachtnemer controleert vóór aanvang van de werkzaamheden of de Uitzendkracht de beschikking heeft over een geldig(e) functie gerelateerde Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), legitimatiebewijs en (indien van toepassing) tewerkstellingsvergunning en neemt deze op in haar dossier en heeft hierin een meldingsplicht richting de HAN.</p> <p>Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer de documenten per ommekeer aan de HAN, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de Privacywetgeving. Indien de Opdrachtnemer bij aanvang van de werkzaamheden van de Uitzendkracht nog niet beschikt over een geldige functie gerelateerde VOG, dan dient zij binnen zes weken na de start van de werkzaamheden van de Uitzendkracht in het bezit te zijn van een geldige functie gerelateerde VOG. Opdrachtnemer is gerechtigd de factuur van een VOG-aanvraag in rekening te brengen aan de HAN.</p> <p>Deze eis is niet van toepassing voor Uitzendkrachten die korter dan drie maanden of voor minder dan 260 uur per jaar werkzaamheden verrichten voor de HAN. Opdrachtnemer verifieert in dat geval minimaal het geldig identiteitsbewijs van de Uitzendkracht voorafgaand aan de aanvang van de Werkzaamheden bij de HAN.</p>	
45	<p>Indien de HAN hierom verzoekt in het kader van de vaststelling inlenersaansprakelijkheid in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid (WKA) overlegt Opdrachtnemer van de betreffende Uitzendkracht de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - naam, adres- en woonplaats; - geboortedatum; - BSN; - nationaliteit; - soort, nummer en geldigheidsduur ID; - indien van toepassing de gegevens betreffende een A1-verklaring, verblijfsvergunning en/of tewerkstellingsvergunning; - een specificatie van de gewerkte uren; - naam, adres- en woonplaats van de uitlener; - overige voor de vaststelling van inlenersaansprakelijkheid noodzakelijke documenten. 	
46	Per ingehuurde Uitzendkracht sluit Opdrachtnemer een Opdrachtbevestiging af met de HAN. Deze Opdrachtbevestiging administreert Opdrachtnemer zelf in het eHRM-systeem van de HAN, samen met de gegevens van de Uitzendkracht. Inschrijver verwerkt de kosten van deze dienstverlening in haar Prijsstelling (zie prijzenblad bijlage 4).	

	<p>De Opdrachtbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het kenmerk/nummer van de Opdrachtbevestiging; - De academie, Staf-afdeling, Services-afdeling van de HAN waarvoor de Uitzendkracht werkzaamheden gaat verrichten; - De kostenplaats van de betreffende afdeling; - Het projectnummer (indien van toepassing); - De naam van de aanvrager; - De standplaats; - De naam van de Uitzendkracht; - De fase waarin de Uitzendkracht zich bevindt; - De inschaling van de Uitzendkracht (functie, niveau en functieschaal conform functiewaarderingsmethodiek HAN); - Het aantal te werken uren per week; - Startdatum en voorgenomen einddatum; - Tariefgroep; - Het overeengekomen uurtarief en separaat de reiskostenvergoeding (indien van toepassing); - Inschatting van de overige kosten (bv. opleidingskosten, VOG- aanvraag, etc.). 	
47	<p>Opdrachtnemer dient een database bij te houden van de ingezette Uitzendkrachten, zodat duidelijk is welke Uitzendkrachten wanneer, voor welke werkzaamheden, voor welke kostenplaatsen en voor welke contactpersoon van de HAN, ze zijn ingezet en biedt HAN medewerkers hier toegang toe (zie ook eis 15).</p> <p>Deze Uitzendkrachten kunnen, indien gewenst door de HAN, voor nieuwe opdrachten worden benaderd door Opdrachtnemer.</p>	
48	<p>Opdrachtnemer geeft bevoegde HAN-medewerkers real-time inzicht tot de Uitzendkrachten populatie, middels toegang tot de applicatie van Opdrachtnemer voor deze HAN medewerkers.</p> <p>Daarnaast ontvangt de HAN periodiek (minimaal per kwartaal) een digitale rapportage aangaande de Uitzendpopulatie. In elk geval de volgende gegevens zijn real-time inzichtelijk / onderdeel van deze rapportage:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unieke HAN-personeelsnummers 2. Naam van de Uitzendkracht 3. Functie volgens het functiehuis van de HAN 4. Salarisschaal HAN 5. Contactpersoon vanuit de HAN 	

	<p>6. Aan Opdrachtbevestiging gekoppelde kostenplaats HAN 7. Start- en einddatum Opdrachtbevestiging 8. Bruto uurloon van de Uitzendkracht 9. Fase waarin Uitzendkracht werkzaam is 10. Gefactureerde aantal uren (normale incl. overwerkuren) 11. Gefactureerde tarieven (normale incl. overwerkuren) 12. Gefactureerde kosten</p> <p>Daarnaast wordt in de managementinformatie op HAN-breed niveau gerapporteerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verzuimuren • Leegloopuren • Omzetontwikkeling per fase en urenontwikkeling (trendanalyse per kwartaal year to date) • Klachtenrapportage en voortgang behandeling • Vooruitblik komende periode, verwachtingen en verbeterpunten <p>De frequentie, het format en de inhoud van het periodiek overleg en de managementrapportage(s) zal na definitieve gunning bepaald worden in samenspraak tussen de HAN en Opdrachtnemer.</p>	
49	<p>De Opdrachtnemer is verplicht alle relevante informatie te verstrekken over de ingezette Uitzendkrachten bij de HAN in alle fasen van de Wet Flexibiliteit en Zekerheid en is verplicht aan te geven in welke fase van het fasensysteem (conform de ABU / NBBU CAO) een Uitzendkracht zich bevindt.</p> <p>Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle verplichtingen in het kader van de WAB.</p> <p>Opdrachtnemer dient te voldoen aan de aanzegverplichting in het kader van de Wet Werk en Zekerheid.</p> <p>Opdrachtnemer attendeert de HAN via e-mail minimaal 8 weken voor het bereiken van de einddatum van een Nadere Overeenkomst op deze einddatum van de Nadere Overeenkomst.</p> <p>De HAN spant zich vervolgens in om uiterlijk 5 weken voor de einddatum van de Nadere Overeenkomst de Opdrachtnemer te informeren of en zo ja, voor welke duur de HAN de intentie heeft om de Nadere Overeenkomst te verlengen. Verlenging van een Nadere Overeenkomst is alleen toegestaan indien Opdrachtnemer van de budgethouder of reguliere HAN-contactpersoon een akkoord voor deze verlenging heeft ontvangen. Zonder akkoord zal de Nadere Overeenkomst van rechtswege eindigen.</p>	

H	Uitzendkrachten - Migratie en Implementatie	
50	<p>De HAN hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe Overeenkomst. Opdrachtnemer is medeverantwoordelijk voor een integere, correcte en transparante afbouw van de samenwerking met het huidige bureau, op dusdanige wijze dat de continuïteit van de dienstverlening op de diverse onderdelen en de bedrijfsvoering van de HAN gegarandeerd blijft. Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening per 01-05-2021 wordt overgenomen.</p> <p>Opdrachtnemer zal hiertoe in samenwerking met de HAN en de latende partij een plan opstellen waarin per groep of indien gewenst per Uitzendkracht, wordt uitgewerkt hoe de transitie vorm zal krijgen. Hierbij borgt Opdrachtnemer dat wordt voldaan aan vigerende wet- en regelgeving (zie ook eis 2). Opdrachtnemer berekent geen administratiekosten voor dossieroverdracht.</p>	
I	Uitzendkrachten - Opleiding	
51	<p>Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat op verzoek van de HAN een Uitzendkracht kan worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen, indien na aanvang van de werkzaamheden in samenspraak tussen de HAN en Opdrachtnemer wordt geconstateerd dat, om te (blijven) voldoen aan het functieprofiel, een bepaalde aanvullende opleiding (die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere opdrachtgever) noodzakelijk is. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van de HAN en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.</p>	
J	Uitzendkrachten - Beloning	
52	<p>De functie van de Uitzendkracht is op basis van het door de HAN gehanteerde systeem van functiewaardering (de Hay-methodiek) met dien verstande dat de HAN aangeeft waar de Uitzendkracht in het functiebouwwerk thuishoort. De beloning van de uitzendkracht is gelijk aan het loon en vergoedingen die worden toegekend aan werknemers, werkzaam in gelijkwaardige functies in dienst van de HAN Een en ander conform de inlenersbeloning zoals beschreven in de ABU CAO (in de NBBU-CAO het loonverhoudingsvoorschrift genoemd) die voorschrijft dat de volgende componenten hiertoe behoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uitsluitend het geldende periodeloan in de schaal; • de van toepassing zijnde arbeidsduurverkorting per week/maand/jaar/periode. Deze kan - dit ter keuze van de uitzendonderneming - gecompenseerd worden in tijd en/of geld; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • toeslagen voor overwerk, verschoven uren, onregelmatigheid (waaronder feestdagtoeslag) en ploegentoeslag; • initiële loonsverhoging, hoogte en tijdstip als bij de HAN bepaald; • kostenvergoeding (voor zover de uitzendonderneming deze vrij van loonheffing en premies kan uitbetalen: reiskosten, pensioenkosten, gereedschapskosten en andere kosten noodzakelijk vanwege de uitoefening van de functie); • periodieken, hoogte en tijdstip als bij de HAN bepaald. <p>Alle overige en aanvullende vergoedingen/arbeidsvoorwaarden zijn uitgesloten en zijn voor kosten en rekening van Opdrachtnemer. Bovenstaande loonverhoudingsvoorschrift dient gedurende de contractperiode in lijn te zijn/blijven met de door Opdrachtnemer gehanteerde ABU of NBBU cao.</p>	
53	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen die voortvloeien uit cao-wijzigingen (zowel de ABU/NBBU cao als HBO-cao) en informeert de HAN hier altijd vooraf over. Deze eis is wederkerig daar de HAN, als inlener, wijzigingen t.b.v. de inlenersbeloning tijdig kenbaar maakt aan Opdrachtnemer.	
54	Indien er sprake is van toeslagen vanwege overwerk of onregelmatige werktijden dan wordt de (overwerk)regeling van de CAO HBO toegepast. De omrekenfactor voor overuren en toeslaguren dient te allen tijde lager te liggen dan de omrekenfactor voor reguliere uren, omdat bepaalde voorzieningen/reserveringen en sociale afdrachten niet van toepassing zijn. Inschrijver verwerkt dit in haar prijsstelling (zie het prijzenblad in bijlage 4).	
55	Verloning vindt plaats op basis van sector 52.	
K	Uitzendkrachten - Beëindiging Nadere Overeenkomst of overnametermijn	
56	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang eindigt in het geval de ingehuurd Uitzendkracht binnen twee dagen na aanvang van zijn/haar werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de HAN voldoet. In dat geval factureert de Opdrachtnemer de gewerkte uren niet.	
57	De HAN houdt zich het recht voor een Nadere Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de geldende opzegtermijnen; of na onderlinge overeenstemming tussen de HAN en Opdrachtnemer. Bij overmacht*: opzegtermijn direct *Onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in artikel 22.2 en 22.3 ARVODI-2018 en BW 6:75.	
58	De HAN kan Uitzendkrachten na 520 gewerkte uren kosteloos in dienst nemen. Opdrachtnemer stelt de HAN hiervan minimaal 1 maand van tevoren op de hoogte.	

59	De afgesloten Opdrachtbevestiging eindigt aan het einde van de overeengekomen looptijd, zonder dat een nadere handeling tot beëindiging is vereist. Opdrachtnemer informeert de HAN over de mogelijkheden tot verlenging in de volgende gevallen: <ul style="list-style-type: none"> • 2 weken voor het aflopen van de Nadere overeenkomst; 	
L	Commerciële condities	
60	Opdrachtnemer vult de verplichte velden in het prijzenblad volledig in. De andere velden mogen niet door Opdrachtnemer worden ingevuld/aangepast. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan eigenschappen van cellen te veranderen. Alle op te geven prijzen zijn marktconform, reëel en realistisch; het is niet toegestaan manipulatief in te schrijven.	
61	Wijzigingen in de omrekenfactor als gevolg van wijzigingen in de CAO van Opdrachtnemer, ABU of NBBU, alsmede wijzigingen als gevolg van wijzigingen in wettelijke premies kunnen doorgevoerd worden op het moment dat deze zich voordoen (in de regel jaarlijks m.i.v. de eerste werkdag van het jaar).	
62	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van het plegen van ongevraagde acquisitie actief opdrachten te werven binnen de HAN.	
63	De HAN behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. Een dergelijke controle zal worden uitgevoerd door een geregistreerde accountant. Deze controle vindt plaats nadat de interne auditdienst van Opdrachtnemer een controle heeft uitgevoerd en er sprake is van gerede twijfel bij de HAN, of nadat de accountant van de HAN hier een vraag over heeft gesteld. Voorafgaand aan de controle zullen Opdrachtnemer en de HAN hierover in gesprek treden, en eveneens de exacte scope van de controle bepalen. De Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Deze rapportage zal met Opdrachtnemer gedeeld worden zodat Opdrachtnemer de feitelijke juistheid van de eventuele bevindingen kan nagaan. De kosten van een controle komen voor rekening van de HAN, tenzij er dusdanige onregelmatigheden worden geconstateerd welke veroorzaakt zijn door Opdrachtnemer. De HAN behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen. Een dergelijke controle vindt maximaal 1 keer per jaar plaats, tenzij de HAN ernstige vermoedens van onjuistheden heeft en dit gedeeld heeft met Opdrachtnemer.	

Zie volgende bladzijde voor KPI's

Key Performance Indicators (KPI's)																										
64	<p>Opdrachtnemer verzorgt op eigen initiatief en tenminste per kwartaal, KPI rapportages inzake de procesgang ten aanzien van Uitzenden en Werving & Selectie.</p> <p>De KPI rapportages worden zowel op operationeel/tactisch niveau (o.a. met bepaalde Aanvragers) als op strategisch niveau (o.a. met de contractmanager en hoofd Services HR) gedeeld.</p> <p>De KPI rapportages zijn digitaal beschikbaar (bij voorkeur online via applicatie van Opdrachtnemer).</p> <p>De KPI rapportages omvatten tenminste onderstaande KPI's. Hieraan zullen KPI's worden toegevoegd op grond van expertise en ervaring van Opdrachtnemer (zie ook de vragen omtrent KPI's in de Kwaliteitscriteria).</p> <p>De volledige KPI lijst, de meetmethodiek, de wijze van publicatie en de frequentie van de KPI rapportages zullen na gunning nader worden afgestemd door HAN en Opdrachtnemer.</p>																									
65	<p>KPI: Leverbetrouwbaarheid</p> <p>Bij minimaal 95% van de aanvragen draagt Opdrachtnemer binnen de afgesproken termijn het vereiste aantal kandidaten voor die passen binnen het opgestelde functieprofiel. De KPI wordt apart berekend voor zowel aanvragen in het kader van Uitzendkrachten als voor Werving- en Selectie opdrachten.</p> <p><u>Inhuren Uitzendkrachten</u></p> <p>De snelheid van voorstellen en leveren van Uitzendkrachten die de HAN voorschrijft is:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Urgentie</th> <th>Looptijd opdracht</th> <th>Bij voorkeur 3 geschikte kandidaten per uitvraag aandragen</th> <th>Invullen met kandidaat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Spoed</td> <td>Kort (1 dag)</td> <td>Binnen ½ uur</td> <td>Binnen 1 uur</td> </tr> <tr> <td>Spoed</td> <td>Middenlang (2 dagen- 1 week)</td> <td>Binnen 6 kantooruren</td> <td>Binnen 24 kantooruren</td> </tr> <tr> <td>Z.s.m.</td> <td>Langer (1- 4 weken)</td> <td>Binnen 16 kantooruren</td> <td>Binnen 24 kantooruren</td> </tr> <tr> <td>Z.s.m.</td> <td>Lang (1- 6 maanden)</td> <td>Binnen 16 kantooruren</td> <td>Binnen 32 kantooruren</td> </tr> <tr> <td>Z.s.m.</td> <td>Zeer lang (v.a. 6 maanden)</td> <td>Binnen 16 kantooruren</td> <td>In overleg</td> </tr> </tbody> </table>	Urgentie	Looptijd opdracht	Bij voorkeur 3 geschikte kandidaten per uitvraag aandragen	Invullen met kandidaat	Spoed	Kort (1 dag)	Binnen ½ uur	Binnen 1 uur	Spoed	Middenlang (2 dagen- 1 week)	Binnen 6 kantooruren	Binnen 24 kantooruren	Z.s.m.	Langer (1- 4 weken)	Binnen 16 kantooruren	Binnen 24 kantooruren	Z.s.m.	Lang (1- 6 maanden)	Binnen 16 kantooruren	Binnen 32 kantooruren	Z.s.m.	Zeer lang (v.a. 6 maanden)	Binnen 16 kantooruren	In overleg	
Urgentie	Looptijd opdracht	Bij voorkeur 3 geschikte kandidaten per uitvraag aandragen	Invullen met kandidaat																							
Spoed	Kort (1 dag)	Binnen ½ uur	Binnen 1 uur																							
Spoed	Middenlang (2 dagen- 1 week)	Binnen 6 kantooruren	Binnen 24 kantooruren																							
Z.s.m.	Langer (1- 4 weken)	Binnen 16 kantooruren	Binnen 24 kantooruren																							
Z.s.m.	Lang (1- 6 maanden)	Binnen 16 kantooruren	Binnen 32 kantooruren																							
Z.s.m.	Zeer lang (v.a. 6 maanden)	Binnen 16 kantooruren	In overleg																							

Regulier	Kort-Lang	Binnen 24 kantooruren	In overleg
Regulier	Zeer lang (v.a. 6 maanden)	Binnen 24 kantooruren	In overleg

Van bovenstaande termijnen of aantallen kan worden afgeweken indien hier separate afspraken over zijn gemaakt tussen de HAN en Opdrachtnemer.

Indien er sprake is van een spoedaanvraag belt de Aanvrager na uitzetten direct met Opdrachtnemer. Voor spoedvacatures geldt dat 1 geschikte kandidaat in plaats van 3 geschikte kandidaten voldoende is.

Werving & Selectie

Indien Opdrachtnemer de Selectie uitvoert, draagt zij binnen maximaal vier weken nadat de vacature is gepubliceerd minimaal drie kandidaten en maximaal vijf kandidaten voor die voldoen aan de met de HAN afgestemde selectiecriteria.

Van bovenstaande termijnen en aantallen kan worden afgeweken indien hier separate afspraken over zijn gemaakt tussen de HAN en Opdrachtnemer.

66

KPI: Match kwaliteit

Inhuren Uitzendkrachten:

De tevredenheid van de Aanvrager met de nieuwe kracht in zijn/haar team;
 Inzicht in het aantal Uitzendkrachten (t.o.v. het totaal aantal Uitzendkrachten) dat vroegtijdige uitstroomt voor het einde van de opdracht (Oorzaken kunnen onder andere zijn: Uitzendkracht heeft baan elders verkregen; klacht/ontevredenheid Uitzendkracht tav opdracht; klacht/ontevredenheid HAN t.a.v functioneren Uitzendkracht);
 Geen van de ingezette Uitzendkrachten wordt binnen de gestelde termijn van twee (2) werkdagen vervangen doordat men niet voldoet aan de door de HAN gestelde verwachtingen;

Werving & Selectie:

De tevredenheid van de Aanvrager met de nieuwe kracht in zijn/haar team
 Inzicht in het verloop van nieuwe medewerkers (hoeveel aangenomen kandidaten zijn nog in functie na de proeftijd en na een jaar).

67	<p>KPI: Klant / medewerkers tevredenheidsonderzoek</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat minimaal éénmaal per jaar een klant / medewerkers tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder verschillende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - HAN Aanvragers; - Uitzendkrachten werkzaam bij de HAN; - Kandidaten voor HAN vacatures (zowel degenen die 'afvallen' als degenen die uiteindelijk bij de HAN in dienst treden). <p>Voorafgaand aan dit onderzoek stemt Opdrachtnemer met de HAN af op welke wijze de kans op een representatief responspercentage kan worden verhoogd.</p> <p>De behaalde resultaten en eventuele verbeterpunten worden zowel in operationele overleggen besproken, als in het strategisch overleg tussen accountmanager en contractmanager (zie eis 16).</p>	
68	<p>KPI: Facturatie</p> <p>Norm: 99,9% van de facturen die Opdrachtnemer aan de HAN verstuurt, is inhoudelijk correct. Dat wil zeggen dat de inhoud van de factuur de werkelijk gewerkte uren en bijkomende kosten weergeeft en dat de overige informatie op de factuur, zoals kostenplaats en inkoopordernummer, volledig en correct is.</p>	
69	<p>KPI: Doorlooptermijn klachtenafhandeling</p> <p>Alle klachten die Opdrachtnemer van de HAN ontvangt, zijn binnen een termijn van 72 uur afgehandeld (Zie ook eis 15).</p>	

- EINDE -