

Programma van Eisen

Perceel 1: Inhuur Flexibele Arbeidskrachten

Hogeschool voor de Kunsten Utrecht

Opgesteld door:	Inkoop HKU
Versie:	1.0
Datum:	1911-0809 -2020

Inhoud

1.	Algemene eisen	3
2.	Eisen aan de implementatie	3
3.	Eisen aan de algehele dienstverlening	4
4.	Eisen ten aanzien van de voor te stellen kandidaten	4
5.	Eisen ten aanzien van het inhuurproces	5
6.	Eisen ten aanzien van overname van Flexibele Arbeidskrachten	5
7.	Eisen ten aanzien van prijs	6
8.	Eisen ten aanzien van de communicatie en managementinformatie	6
9.	Eisen ten aanzien van de communicatie en managementinformatie	7
10.	Eisen ten aanzien van einde dienstverlening	8

1. Algemene eisen

1.1	Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de meest recente ABU-CAO of NBBU-CAO voor Flexibele Arbeidskrachten.
1.2	Flexibele Arbeidskrachten hebben een getekende arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer, waarin onder meer is opgenomen dat de arbeidsovereenkomst wordt aangemerkt als een uitzendovereenkomst (7:690 BW).
1.3	Op het moment van aanvang van de Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer ingeschreven in het register Stichting Normering Arbeid (SNA) en blijft ingeschreven gedurende de Raamovereenkomst.
1.4	Opdrachtnemer verloonst de Flexibele Arbeidskrachten conform de door Opdrachtgever vastgestelde salarisschaal en –trede van de cao-hbo van de desbetreffende Flexibele Arbeidskrachten.
1.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) als de bij de Opdrachtgever van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/CAO). Opdrachtgever wordt hier binnen vijf werkdagen over geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
1.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor op de hoogte te blijven van en zich te allen tijde te houden aan de geldende en van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal kunnen bewijzen dat zij voldoet aan de wet- en regelgeving indien daar door HKU om wordt verzocht. Opdrachtnemer informeert HKU per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Inhuurpersoneel indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Raamovereenkomst. Ook over de eventuele effecten op de systemen waar Opdrachtnemer mee dient te werken.
1.7	Opdrachtnemer, al haar medewerkers en de Flexibele Arbeidskrachten zullen vertrouwelijk met gegevens omgaan en daarvoor geldt ook een geheimhoudingsplicht. Dit geldt ook na beëindigen van de overeenkomst.

2. Eisen aan de implementatie

2.1	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.
2.2	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en deze aan Opdrachtgever voor te leggen binnen twee weken na definitieve gunning van de Opdracht. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Communicatie; • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Benodigde inspanning Opdrachtgever; • Risico's en beheersmaatregelen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.
<u>2.32.2</u>	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer bij de start van de implementatieperiode één medewerker aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie periode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatieperiode effectief gemanaged.
<u>2.42.3</u>	Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever duidelijke instructie/handleiding over werkwijze en omgang met systemen (webportal) en indien nodig/gewenst zal dit ook op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden.
<u>2.52.4</u>	Opdrachtnemer verstrekt aan Flexibele Arbeidskrachten duidelijke instructie/handleiding over werkwijze en omgang met systemen (webportal).
<u>2.62.5</u>	Opdrachtnemer rond de implementatie af voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst
<u>2.72.6</u>	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.

3. Eisen aan de algehele dienstverlening

3.1	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar Flexibele Arbeidskracht zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn begrepen de volgende taken en verantwoordelijkheden (niet limitatief): • Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; • Het tijdig uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; • Het uitvoeren van wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; • Risicodragers voor diverse werkgeverslasten; • Het bewaken van de ketenbepaling; Het opzeggen van de arbeidsovereenkomst met de Flexibele Arbeidskracht.
3.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen en mutaties van persoonsgegevens van de Flexibele Arbeidskracht zonder tussenkomst van Opdrachtgever.
3.3	Opdrachtnemer geeft tijdig (uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de veranderingen) aan de Opdrachtgever door als er veranderingen zijn in de wet- en regelgeving die op de uitzendconstructie van toepassing zijn en verschaft duidelijke en heldere informatie over de wijziging en de gevolgen daarvan die dit heeft voor de dienstverlening, systemen enz. aan Opdrachtgever.
3.4	Indien de Flexibele Arbeidskracht voor een opdracht van tenminste drie maanden is ingehuurd, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever minimaal vier weken van tevoren indien het einde van de overeengekomen periode van de Flexibele Arbeidskracht nadert.
3.5	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat elke Flexibele Arbeidskracht voor aanvang van de opdracht bekend is met de huisregels, het van toepassing zijnde handboek, het reglement goede gang van zaken, de integriteitscode en het Gebruiksreglement ICT-voorzieningen voor medewerkers van Opdrachtgever. Zie hiervoor bijlage D van het Beschrijvend Document.

4. Eisen ten aanzien van de voor te stellen kandidaten

4.1	Opdrachtnemer garandeert op Opdrachten tot werving voor Flexibele Arbeidskrachten van Opdrachtgever uitsluitend kandidaten aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via skype of face-to-face afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
4.2	Een vereiste is dat alle Flexibele Arbeidskrachten een kopie van een geldig legitimatiebewijs tonen ter inzage en controle voor Opdrachtgever, niet bedoeld ter archivering door Opdrachtgever.
4.3	Opdrachtnemer faciliteert Flexibele Arbeidskrachten middels digitale weg benodigde gegevens door te geven aan Opdrachtnemer (zoals loonbelastingverklaring, geldig identiteitsbewijs).
4.4	Opdrachtnemer geeft bij elke aangeboden Flexibele Arbeidskracht aan per wanneer deze beschikbaar is voor het uitvoeren van werkzaamheden voor Opdrachtgever.
4.5	Alle door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Flexibele Arbeidskrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's en evt. benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Kopieën van genoemde documenten worden door de Opdrachtnemer bewaard en op eerste verzoek van de Opdrachtgever terstond aan de Opdrachtgever ter inzage overlegd.
4.6	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en ervaringsniveau van de bij de Opdrachtgever voorgestelde Flexibele Arbeidskracht alsmede de juiste uitgevraagde competenties. Opdrachtnemer draagt zorg voor een controle op diploma's en referenties.
4.7	Bij langdurige opdrachten geldt dat de Flexibele Arbeidskracht vakantieverlof bij voorkeur alleen in de reguliere schoolvakanties op kan nemen. De opname van overige verlofdagen door de Flexibele Arbeidskracht, zoals buitengewoon verlof, zal in goed overleg tussen de direct leidinggevende en de Flexibele Arbeidskracht worden vastgesteld.
4.8	Indien nodig verzorgt Opdrachtnemer onmiddellijke vervanging tijdens verlof of afwezigheid van Flexibele Arbeidskracht.
4.9	Indien Opdrachtgever van mening is dat Flexibele Arbeidskracht van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd van de Opdrachtnemer te verlangen dat de Flexibele Arbeidskracht, na onderling overleg, per omgaande wordt vervangen. <u>Hierbij wordt rekening gehouden met de opzegtermijnen uit de ABU indien onmiddellijke beëindiging niet</u>

	<u>toegestaan is.</u> Indien Opdrachtgever van mening is dat Opdrachtnemer niet binnen een redelijke termijn van een week voor passende vervanging kan zorgen, dan vervalt de Individuele opdrachtbevestiging. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Flexibele Arbeidskracht wordt dan niet meer voorgesteld bij de Opdrachtgever.
--	---

5. Eisen ten aanzien van het inhuurproces

5.1	Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan de inhuur van Uitzendkrachten, zal als volgt gehandeld worden: • Opdrachtgever zal een functieprofiel van de in te huren persoon opstellen, inclusief inschaling volgens geldende cao-hbo of HKU-regeling; • Dit functieprofiel (tezamen met een begeleidende tekst waarin benodigde competenties, vaardigheden en informatie over de context van de opdracht wordt gegeven) zal worden uitgezet bij Opdrachtnemer; • Opdrachtnemer zal binnen 5 werkdagen minimaal 3 cv's van geschikte Uitzendkrachten aanleveren met inzicht in de capaciteiten, korte indruk en motivatie, mogelijke startdatum, beschikbare arbeidsomvang per week, salarisindicatie en indien gevraagd 1 recente referentie, tenzij partijen anders overeenkomen; • Er vindt altijd een kennismakingsgesprek met Uitzendkracht plaats, alvorens Opdrachtgever besluit tot het sluiten van een Nadere Overeenkomst. • Bij de inzet van Poolmedewerkers is een fysiek kennismakingsgesprek geen vereiste maar kan dit op verzoek van Opdrachtgever wel plaatsvinden.
5.2	Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen de juiste Uitzendkracht kan aandragen, dan staat het de Opdrachtgever vrij om zelf de vervolgroute te bepalen.
5.3	Opdrachtnemer is verplicht om Flexibele Arbeidskracht te informeren over de functie-eisen, de aard van de organisatie van Opdrachtgever en eventuele relevante kenmerken ten aanzien van de arbeidsomstandigheden, zoals de veiligheids- en gezondheidsrisico's.
5.4	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van minimaal 90% met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen aanbieden van drie (3) beschikbare, Uitzendkrachten die voldoen aan de gestelde criteria, passend bij het functieprofiel en Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 100% met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen inzetten van gekwalificeerde Poolmedewerkers.
5.6	De Nadere Overeenkomst dient binnen vijf (5) werkdagen, na akkoord van Opdrachtgever, middels een digitale kopie te worden verstrekt.
5.7	Op de Nadere overeenkomst, na akkoord van Opdrachtgever, wordt vermeld: • De start en einddatum van de betreffende periode; • Naam Flexibele Arbeidskracht; • Functie (volgens functiehuis); • Schaal (volgens geldende cao dan wel regeling Poolmedewerkers); • Verwachte aantal in te zetten uren per week of flexibel in te zetten uren; • Locatie en groep; • Leidinggevende/ budgethouder; • Contactpersoon bij Opdrachtgever; • Uurloon, uurtarief en eventuele andere toelagen of onkosten (reiskosten) van de Flexibele Arbeidskracht excl. BTW; • Kostenplaats.
5.8	Opdrachtnemer zorgt dat de aanmeldingsprocedure voor Flexibele Arbeidskrachten ook in het Engels te doorlopen is.
5.9	Opdrachtnemer zorgt dat Opdrachtgever te allen tijde de status van aangevraagde diensten voor Poolmedewerkers kan inzien.
5.10	Opdrachtgever heeft het recht om het inhuurproces van een aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder hiervoor schadelijkt te zijn jegens Opdrachtnemer. Opdrachtgever ziet erop toe dat dit beperkt blijft en incidenteel voorkomt.

6. Eisen ten aanzien van overname van Flexibele Arbeidskrachten

6.1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Flexibele Arbeidskracht die, binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, 1040 uur of gedurende één jaar voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever wanneer
-----	--

	deze dit wenst. Indien Opdrachtgever een Flexibele Arbeidskracht wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, kan de Flexibele Arbeidskracht worden overgenomen waarbij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde fee betaalt. Deze fee wordt als volgt berekend: 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x 10% van het uurtarief (exclusief btw). Eventuele (conflicterende) contractuele afspraken tussen Opdrachtnemer en Flexibele Arbeidskracht mogen geen belemmering vormen voor de totstandkoming van een arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Flexibele Arbeidskracht in voorkomend geval.
6.2	Bij overname Flexibele Arbeidskracht wordt geldende cao-hbo gevolgd inzake ketenbepaling.

7. Eisen ten aanzien van prijs

7.1	Alle door Opdrachtnemer gecommuniceerde prijzen en tarieven omvatten alle mogelijke kosten, belastingen en heffingen (dus in ieder geval inclusief de kosten van werving en selectie, kosten van loonadministratie, administratie overhead, verzekeringen en andere kosten). Tijdens de gehele contractperiode brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening, behalve reiskosten woon-werk verkeer conform de regeling van Opdrachtgever.
7.2	Opdrachtgever stelt vast in welke salarisschaal en -trede van de CAO van Opdrachtgever de Flexibele Arbeidskracht wordt ingeschaald. Opdrachtgever is verplicht om juiste en volledige informatie over wijzigingen in arbeidsvoorwaarden/CAO die bij Opdrachtgever van toepassing zijn, tijdig te verstrekken aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de toepassing van de salarisschalen en het beloningsbeleid.
7.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) als de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/CAO). Opdrachtgever wordt hier binnen vijf werkdagen over geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
7.4	Alle prijswijzigingen die een direct gevolg zijn van overheidsmaatregelen en/of cao-wijzigingen en verband houden met sociale premies, loonbelasting en dergelijke en waarbij de kostprijs wijzigt, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen. Doorgevoerde wijzigingen dienen binnen vijf werkdagen per e-mail aantoonbaar onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd. Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De opgegeven bureaumarge staat vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

8. Eisen ten aanzien van de communicatie en managementinformatie

8.1	Opdrachtnemer is op alle werkdagen (ma – vr) tijdens kantooruren van 08.00 uur tot 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar voor zowel Opdrachtgever als Flexibele Arbeidskracht. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor bereikbaarheid in de avond/weekenden voor noodgevallen.
8.2	Opdrachtnemer geeft binnen twee werkdagen antwoord op vragen per e-mail.
8.3	Contactpersoon bij Opdrachtnemer heeft direct telefoonnummer waarop hij/zij bereikbaar is.
8.4	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan als accountverantwoordelijke . Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt. Daarnaast wijst Opdrachtnemer ook een vast contactpersoon aan die is verantwoordelijk <u>is</u> voor de goede uitvoering van de Raamovereenkomst en is beslissingsbevoegd <u>is</u> ten aanzien van de Raamovereenkomst. <u>Dit mag dezelfde contactpersoon zijn, maar is niet verplicht.</u> Naast de vaste contactpersoon wordt er een vaste vervanger aangewezen.
8.5	Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatieoverleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afwijkingen worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid interne Opdrachtgevers/contactpersonen van Opdrachtgever; • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; • Klachtenregistratie en behandeling; • Functioneren contactpersoon en aanspreekpunten; • Leveringsbetrouwbaarheid; • Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie; • Ontwikkelingen binnen de markt;

	• Ontwikkelingen binnen de organisatie van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
8.6	Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een managementrapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens: • Het aantal ingezette medewerkers; • Het tarief per ingezette medewerker; • Aantal uren per kwartaal en cumulatief; • Hoeveelheid gefactureerde omzet per kwartaal en cumulatief; • Aantal openstaande plaatsingen; • Beëindigde plaatsingen inclusief reden beëindiging; • Leveringsbetrouwbaarheid/invullingspercentage; • Efficiëntie van het inhuurproces (tijd waarbinnen geschikte kandidaten zijn voorgesteld). • De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds kosteloos beschikbaar te stellen.
8.7	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) maanden na afloop van het kalenderjaar kosteloos een jaaroverzicht te verschaffen in digitale vorm met gegevens zoals hierboven benoemd.
8.8	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure en op verzoek van Opdrachtgever te overhandigen.
8.9	Bij storingen in het systeem van Opdrachtnemer lost Opdrachtnemer deze zo snel mogelijk op. Eventuele extra werkzaamheden die hierdoor in de tussentijd ontstaan voor Opdrachtgever neemt Opdrachtnemer op zich.
8.10	Voor het doorvoeren van wijzigingen en oplossen van problemen door Opdrachtnemer in processen of systemen waar Flexibele Arbeidskracht of Opdrachtgever afhankelijk zijn, hanteert Opdrachtnemer een uiterlijke termijn van vijf werkdagen.

9. Eisen ten aanzien van de communicatie en managementinformatie

9.1	Elke factuur voldoet aan de wettelijke eisen en moet worden voorzien van elementen hieronder genoemd. Facturen zonder deze kenmerken zullen worden geretourneerd. • Juridische naam van Opdrachtnemer of de handelsnaam die in combinatie met het adres en woonplaats bij de KvK is geregistreerd; • Het adres (geen postbus) van Opdrachtnemer; • Het btw-nummer van Opdrachtnemer; • Het KvK-nummer van Opdrachtnemer; • Een opvolgend factuurnummer; • Factuurreferentie (kostenplaatsnummer en -drager); • De datum van de factuur; • Het inkoopordernummer en opdrachttitel; • Het tijdvak (voorgaande data met jaartal) waarop de factuur betrekking heeft; • De naam, de functietitel en de hoeveelheid met deze factuur gedeclareerde uren van de Flexibele Arbeidskracht waarop de factuur betrekking heeft; • Het btw-tarief en het btw-bedrag dat Opdrachtnemer in rekening brengt; • Het factuurbedrag exclusief btw; • De naam van de goedkeurder.
9.2	De Flexibele Arbeidskracht dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.
9.3	Opdrachtnemer factureert 4-wekelijks danwel maandelijks. De facturen worden per organisatie-onderdeel opgesteld.
9.4	Opdrachtnemer verzendt de facturen in PDF- of xml formaat naar facturen@hku.nl .
9.5	Opdrachtnemer brengt voor Flexibele Arbeidskrachten uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Flexibele Arbeidskrachten in rekening. Een uitzondering hierop geldt indien Opdrachtgever de door Flexibele Arbeidskrachten afgesproken te werken uren binnen vier dagen voor aanvang hiervan schriftelijk (geheel of gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt, in welk geval Opdrachtgever deze uren (eveneens) zal vergoeden. Uren besteed aan woon-werkverkeer zijn geen gewerkte uren. Bij ziekte en opname verlofdagen worden geen kosten in rekening gebracht.
9.6	Opdrachtnemer zal geen parkeerkosten in rekening brengen.

9.7	Studiedagen georganiseerd op initiatief van Opdrachtnemer die niet georganiseerd of geëist zijn door Opdrachtgever, zijn niet voor rekening van Opdrachtgever.
-----	--

10. Eisen ten aanzien van einde dienstverlening

10.1	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
10.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De nader op te stellen exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe Opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Flexibele Arbeidskrachten.