



Bijlage A Programma van Eisen

Europese aanbesteding

**Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst ten behoeve van
de Rijksschoonmaakorganisatie
(IFA RSO)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/NA/2021-2

Versie Nota van Inlichtingen 2

(wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 1 zijn
geel gemarkeerd)

(wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 2 zijn
groen gemarkeerd)

Colofon

Projectnaam	Europese aanbesteding Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van Rijksschoonmaakorganisatie (IFA RSO)
Kenmerk/projectnr.	IUC DJI/INEA/NA/2021-2
Versie	Nota van inlichtingen 2
Datum	23 november 2021
Afzender	Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) Shared Service Center, Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC DJI) - Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Contactpersoon	Niels Alting Senior Adviseur Europees aanbesteden e: ienea@dji.minjus.nl t: 06 1534 0745
Auteurs	Werkgroep IFA RSO 2021

Leeswijzer Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. De gehanteerde begripsbepalingen van het Beschrijvend Document zijn tevens van toepassing op dit document. In dit Programma van Eisen staan de eisen waaraan de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Deze eisen zijn individueel herkenbaar door de gegeven nummering.

De eisen beschrijven het minimum waaraan de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Indien de Inschrijving niet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan één of meerdere eisen dan wel uit de Inschrijving blijkt dat de uitvoering van de Opdracht niet, slechts deels of voorwaardelijk zal voldoen aan één of meerdere eisen, leidt dit tot de vaststelling dat niet wordt voldaan aan alle eisen en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Het Programma van Eisen bestaat uit de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk 1: Algemeen

Hoofdstuk 2: Aanvraag tot plaatsing van Flexibele Arbeidskrachten

Hoofdstuk 3: Plaatsing van Flexibele Arbeidskrachten

Hoofdstuk 4: Begeleiding en opleiding van Flexibele Arbeidskrachten

Hoofdstuk 5: Vervanging en overname van Flexibele Arbeidskrachten

Hoofdstuk 6: Implementatie

Hoofdstuk 7: Informatiebeveiliging

Hoofdstuk 8: Klachtenprocedure, communicatie (SPOC), accountmanagement /contract- en leveranciersmanagement, SROI, informatievoorziening en evaluaties

Hoofdstuk 9: Digitalisering van het inhuurproces

Hoofdstuk 10: Urenverantwoording, facturering en betaling

Hoofdstuk 11: Tariefstelling

Nr. eis	Beschrijving eis
1	Hoofdstuk 1: Algemeen
1.1	<p>Oprachtnemer is in staat en bereid de Diensten te leveren, zoals vermeld in hoofdstuk 1 Beschrijvend Document.</p> <p>Dit betekent onder meer dat Oprachtnemer in staat en bereid is voor de functie 'Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud 1' conform groep 1 van hoofdstuk 22 Rijksschoonmaakorganisatie uit de cao Rijk salarisschalen en maandbedragen, Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst (artikel 7:690 BW) aan Deelnemer ter beschikking te stellen. De functiebeschrijving is conform de Functie-indeling; A-deel van de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (hierna RAS genoemd) (zie bijlage E1 Functieomschrijving RAS' en Bijlage F 'Functieomschrijving RSO') *.</p> <p>De Flexibele Arbeidskrachten dienen bij inzet op basis van de Raamovereenkomst niet-exclusief ter beschikking gesteld te kunnen worden op de in de Aanbestedingsstukken genoemde locaties en/of in regio's in Nederland (zie bijlage G Locatieoverzicht RSO). Indien en voor zover Deelnemer dat verlangt, dienen de Flexibele Arbeidskrachten ook ter beschikking gesteld te kunnen worden op andere locaties en/of in andere regio's in Nederland (inclusief de Waddeneilanden en exclusief Rijksdienst Caribisch Nederland).</p> <p>Oprachtnemer garandeert de continuïteit van de Diensten en de uitvoering van de Werkzaamheden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Oprachtnemer op basis hiervan voortduren.</p>
1.2	<p>Oprachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met betrekking tot de aan de Deelnemer te leveren Diensten over kennis en inzicht in de voor Deelnemer van toepassing zijnde cao en past deze kennis toe bij de uitvoering van de Diensten.</p> <p>Voor Deelnemer is de cao Rijk hoofdstuk 22 Rijksschoonmaakorganisatie van toepassing. Zie www.caorijk.nl/cao-rijk/hoofdstuk-22</p> <p>In lijn met het bepaalde in de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) en de daaruit voortvloeiende aanpassing in de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi, artikel 12A) wordt Oprachtnemer door Opdrachtgever tijdig geïnformeerd over wijzigingen in deze cao. Deelnemer en/of categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid zorgt voor dit informeren van Oprachtnemer.</p>
1.3	<p>De niet-exclusieve terbeschikkingstelling van Flexibele Arbeidskrachten op basis van de Raamovereenkomst, vindt plaats op basis van een op het moment van Inschrijving actuele of anders de meest recente cao binnen de uitzendbranche. Dit is de ABU-cao of NBBU-cao.</p> <p>De looptijd van de huidige ABU cao, alsmede van de huidige NBBU-cao was tot en met 31 mei 2021. Verder was de ABU-cao Algemeen Verbindend verklaard (AVV) tot en met 31 mei 2021. Per 1 juni 2021 zijn de beide cao's verlengd tot 1 oktober 2021. De ABU-cao is op dit moment niet algemeen verbindend verklaard. Voor Inschrijvers die niet een gedispenseerde cao – de NBBU-cao is een dergelijke gedispenseerde cao – volgen, geldt dat zij de ABU-cao blijven toepassen.</p>

* Op het moment van publicatie van de aanbesteding is de verambtelijking van de Rijksschoonmaakorganisatie in ontwikkeling. De structurele inpassing van schoonmaakmedewerkers in het functie- en loongebouw Rijk (FGR) wordt dit jaar voortgezet als onderdeel van de cao-onderhandeling Rijk, met als uitgangspunt dat de inpassing vanaf 1 januari 2022 plaatsvindt. Echter de onderhandelingen zijn nog niet afgerond. De RSO volgt tot 31-12-2020 in haar HR-beleid de cao van de glazenwassers en schoonmaakbranche uitsluitend voor de salarisontwikkeling, ook wel de RAS genoemd. Op dit moment voert het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met de vakbonden het overleg om deze afspraak met een jaar te verlengen, tot 31-12-2021.

De verambtelijking van de organisatie heeft voor zover bekend geen gevolg voor de bepalingen welke reeds in cao Rijk hoofdstuk 22 Rijksschoonmaakorganisatie zijn opgenomen. Deelnemer maakt hierom vooralsnog gebruik van de functie-indeling van de RAS.

1.4	Indien zich wijzigingen van wet- en regelgeving en/of andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Flexibele Arbeidskrachten voordoen, die invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever per direct en proactief hierover, alsmede over de effecten van deze wijzigingen en/of ontwikkelingen. Ingeval van dergelijke wijzigingen en/of ontwikkelingen, alsmede ingeval van contractwijzigingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Flexibele Arbeidskrachten informeert Opdrachtnemer de Flexibele Arbeidskrachten hierover.
1.5	Bij de uitvoering van de Raamovereenkomst maken Deelnemer en Opdrachtnemer te allen tijde gebruik van de Cao Rijk hoofdstuk 22 en de daarin gebruikte functienaam en bijbehorende maandbedragen. Dit geldt voor het gehele inhuurproces (van Aanvraag t/m facturering), alsmede de daaraan gerelateerde dienstverlening zoals het verstrekken van (management)rapportages.

2	<h2>Hoofdstuk 2: Aanvraag tot plaatsing van Flexibele Arbeidskrachten</h2>
2.1	<p>Deelnemer die een of meerdere Flexibele Arbeidskrachten wil inzetten, zet in de webportal van Opdrachtnemer een Aanvraag uit. De Flexibele Arbeidskrachten worden ingezet op diensten. Deelnemer geeft in de Aanvraag tenminste aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locatie van inzet; • Beoogde startdatum en einddatum van inhuur; • Begin- en eindtijd van de dienst. <p>De diensten vinden hoofdzakelijk plaats van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur. Er kan echter sprake zijn van diensten die (hoofdzakelijk) op andere tijden dienen te worden uitgevoerd, waarbij op basis van onregelmatige dienst en/of overwerk wordt gewerkt. In geval van een dienst buiten de reguliere werkdagen (maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 18.00 uur) wordt dit duidelijk in de Aanvraag vermeld.</p> <p>Daarnaast kan Deelnemer eisen stellen aan bijvoorbeeld het uitvoeren van een veiligheidsscreening of het inzetten van specifieke testen (van Deelnemer) door Opdrachtnemer omtrent de geschiktheid indien en voor zover dit vereist. De kosten die zijn gemoeid met het eventuele screenen, testen e.d. komen voor rekening van Deelnemer.</p>
2.2	<p>Voordat Opdrachtnemer een Flexibele Arbeidskracht aan de Aanvraag koppelt, stelt Opdrachtnemer een onderzoek in naar de geschiktheid van de Flexibele Arbeidskracht. Opdrachtnemer toetst hierbij of Flexibele Arbeidskracht voldoet aan onderstaande eisen. Voorts toetst Opdrachtnemer of de Flexibele Arbeidskracht gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. De in te zetten Flexibele Arbeidskrachten dienen te beschikken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanwezigheid van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG); • In het bezit van minimaal een half jaar ervaring als schoonmaker en/of basisdiploma Schoonmaak. • In het bezit van een basisdiploma Schoonmaak en/of minimaal 6 maanden ervaring als schoonmaker of minimaal 3 maanden recente* ervaring als schoonmaker. <p>* Uitgangspunt is dat de ervaring maximaal 12 maanden geleden is uitgevoerd ten opzichte van de aanvangsdatum van de uit te voeren dienst.</p> <p>Indien in de Aanvraag specifieke eisen/voorwaarden zijn gesteld aan de Flexibele Arbeidskracht of de door hem/haar uit te voeren Werkzaamheden dan toetst Opdrachtnemer tevens of de Flexibele Arbeidskracht hieraan voldoet. Indien bijvoorbeeld de Locatie vereist dat de Flexibele Arbeidskracht dient te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag plus (VOGplus), toets Opdrachtnemer de aanwezigheid hiervan (zie eis 3.6 voor de Locaties waar VOGplus van toepassing is).</p>
2.3	<p>In reactie op de reguliere aanvraag of ad-hoc Aanvraag koppelt Opdrachtnemer een Flexibele Arbeidskracht aan de Aanvraag en registreert dit in de webportal. De termijnen per aanvraagvorm zijn in eis 2.4 verwerkt.</p> <p>De aan de Aanvraag gekoppelde Flexibele Arbeidskracht dient te voldoen aan alle in de Aanvraag genoemde eisen conform eis 2.2. In de webportal maakt Opdrachtnemer voor Deelnemer inzichtelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voornaam, achternaam – dit teneinde Deelnemer in de gelegenheid te stellen de Flexibele Arbeidskracht aan te melden bij de beveiligingsinstantie van de Locatie van tewerkstelling. <p>Indien de Flexibele Arbeidskracht voldoet aan alle voor de Aanvraag van toepassing zijnde eisen, is dit een 'Geschikte Flexibele Arbeidskracht'.</p> <p>Het door Opdrachtnemer koppelen van een geschikte, inzetbare Flexibele Arbeidskracht aan een Aanvraag wordt aangemerkt als het overeenkomen van een 'Nadere opdracht'.</p>

<p>2.4</p>	<p>Opdrachtnemer en Deelnemer dienen voor de behandeling van de Aanvraag en het hierop volgende werkproces de volgende termijnen in acht te nemen.</p> <p>De termijnen in de kolommen A en B voor een reguliere aanvraag worden berekend vanaf het moment van het opvoeren van de Aanvraag in de webportal. Deze termijnen in de kolommen A en B voor een ad-hoc aanvraag worden berekend vanaf het moment van (telefonisch) melden van een Aanvraag door Deelnemer aan Opdrachtnemer. De ad-hoc aanvraag zal altijd ook in de webportal worden ingevoerd.</p> <table border="1" data-bbox="318 357 2119 778"> <thead> <tr> <th data-bbox="318 357 696 435">Type Aanvraag</th> <th data-bbox="701 357 1431 435">A. Uiterste moment van indienen Aanvraag door Deelnemer</th> <th data-bbox="1435 357 2119 435">B. Oplevertijd Opdrachtnemer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="318 438 696 646">1. Reguliere aanvraag (circa 75% van alle Aanvragen)</td> <td data-bbox="701 438 1431 646">Minimaal 3 Werkdagen voor aanvang van de dienst.</td> <td data-bbox="1435 438 2119 646">In geval de Aanvraag niet ingevuld kan worden door Opdrachtnemer, meldt deze dat maximaal 25 uur vóór aanvang van de dienst telefonisch bij Deelnemer. Bij Aanvragen die wél ingevuld worden is de naam van de gekoppelde Flexibele Arbeidskracht minimaal 24 uur voor aanvang van de dienst zichtbaar in de webportal.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 649 696 775">2. Ad-hoc aanvraag* (circa 25% van alle Aanvragen)</td> <td data-bbox="701 649 1431 775">Binnen 3 Werkdagen voor aanvang van de dienst. Aanvraag zal zo snel als mogelijk nadat de behoefte bekend is, ingediend worden.</td> <td data-bbox="1435 649 2119 775">Zo spoedig mogelijk, per Aanvraag nader te bepalen.</td> </tr> </tbody> </table> <p>*In urgentiecategorie 'Ad-hoc aanvraag' vallen diensten die over het algemeen ontstaan door een onverwachtse situatie. Een ad-hoc aanvraag kan binnen een lopende dag voor diezelfde dag worden aangevraagd.</p> <p>Ad A. Het uiterste moment waarop de Deelnemer in de webportal een Aanvraag indient. Bij het tijdstip waarop de behoefte wordt doorgegeven, wordt steeds zoveel mogelijk rekening gehouden met de kaders die voortvloeien uit de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab).</p> <p>Ad B. De oplevertijd is: de termijn waarbinnen de contactpersoon van Opdrachtnemer naar aanleiding van een Aanvraag een geschikte Flexibele Arbeidskracht aan de aanvraag in de webportal koppelt. Of, indien de Aanvraag niet vervuld kan worden, de Opdrachtnemer hierover contact opneemt met de Deelnemer.</p>	Type Aanvraag	A. Uiterste moment van indienen Aanvraag door Deelnemer	B. Oplevertijd Opdrachtnemer	1. Reguliere aanvraag (circa 75% van alle Aanvragen)	Minimaal 3 Werkdagen voor aanvang van de dienst.	In geval de Aanvraag niet ingevuld kan worden door Opdrachtnemer, meldt deze dat maximaal 25 uur vóór aanvang van de dienst telefonisch bij Deelnemer. Bij Aanvragen die wél ingevuld worden is de naam van de gekoppelde Flexibele Arbeidskracht minimaal 24 uur voor aanvang van de dienst zichtbaar in de webportal.	2. Ad-hoc aanvraag* (circa 25% van alle Aanvragen)	Binnen 3 Werkdagen voor aanvang van de dienst. Aanvraag zal zo snel als mogelijk nadat de behoefte bekend is, ingediend worden.	Zo spoedig mogelijk, per Aanvraag nader te bepalen.
Type Aanvraag	A. Uiterste moment van indienen Aanvraag door Deelnemer	B. Oplevertijd Opdrachtnemer								
1. Reguliere aanvraag (circa 75% van alle Aanvragen)	Minimaal 3 Werkdagen voor aanvang van de dienst.	In geval de Aanvraag niet ingevuld kan worden door Opdrachtnemer, meldt deze dat maximaal 25 uur vóór aanvang van de dienst telefonisch bij Deelnemer. Bij Aanvragen die wél ingevuld worden is de naam van de gekoppelde Flexibele Arbeidskracht minimaal 24 uur voor aanvang van de dienst zichtbaar in de webportal.								
2. Ad-hoc aanvraag* (circa 25% van alle Aanvragen)	Binnen 3 Werkdagen voor aanvang van de dienst. Aanvraag zal zo snel als mogelijk nadat de behoefte bekend is, ingediend worden.	Zo spoedig mogelijk, per Aanvraag nader te bepalen.								
<p>2.5</p>	<p>Indien Opdrachtnemer in reactie op een Aanvraag (zowel regulier als ad-hoc), géén geschikte Flexibele Arbeidskracht koppelt aan de Aanvraag binnen de daarvoor gestelde termijn, is Opdrachtnemer direct in verzuim. Indien Opdrachtnemer in verzuim is, is Deelnemer onverminderd haar verdere rechten, zonder verdere aanmaning gerechtigd om de betreffende Aanvraag en de mogelijk later daaruit voortvloeiende overeenkomst bij derden (dus buiten de Raamovereenkomst) uit te zetten, respectievelijk te plaatsen.</p>									
<p>2.6</p>	<p>Opdrachtnemer garandeert – uitgezonderd overmacht situaties – dat een aan de dienst gekoppelde Flexibele Arbeidskracht voor aanvang van de dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan en zal verschijnen teneinde de dienst te verrichten; • voldoet aan de eisen bedoeld in eis 2.2 Programma van Eisen; • zijn/haar geldige VOG of VOGplus toont bij de toegang van de Locatie; • zijn/haar ID (paspoort/rijbewijs/ID-kaart) toont bij de toegang van de Locatie, waarbij de voor- en achternaam gelijk is aan de voor- en achternaam als vermeld in de webportal (zie eis 2.3 Programma van Eisen). <p>Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt de toegang tot de Locatie geweigerd en telt dit als een niet-geleverde dienst. Dit telt mee bij de KPI Opkomstpercentage.</p>									

Deelnemer kan voor aanvang van een dienst, deze dienst alsnog intrekken; de dienst vindt hierdoor geen doorgang. In dit geval wordt deze dienst in de KPI-scorecard geregistreerd als 'ingetrokken dienst' en telt niet mee voor de KPI Opkomstpercentage. Het percentage van het niet kunnen voldoen aan deze eis, is verwerkt in de KPI Opkomstpercentage' (eis 8.6 Programma van Eisen).

3	Hoofdstuk 3: Plaatsing van Flexibele Arbeidskrachten
3.1	<p>Opdrachtnemer is verplicht om voorafgaand aan aanvang van de Werkzaamheden door Flexibele Arbeidskracht bij Deelnemer, met de Flexibele Arbeidskracht een schriftelijke individuele arbeidsovereenkomst te sluiten. De individuele arbeidsovereenkomst wordt niet met terugwerkende kracht aangegaan. Opdrachtnemer informeert Deelnemer tijdig indien hij het vermoeden heeft dat de schriftelijke arbeidsovereenkomst niet voor aanvang van de Werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht zal zijn gesloten.</p> <p>Opdrachtnemer is juridisch en formeel werkgever van de Flexibele Arbeidskracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich. Opdrachtnemer verifieert onder meer het geldig identiteitsbewijs van de Flexibele Arbeidskracht voorafgaand aan de aanvang van de Werkzaamheden door de Flexibele Arbeidskracht bij Deelnemer.</p>
3.2	<p>Opdrachtnemer bespreekt met de Flexibele Arbeidskracht voorafgaand aan de aanvang van de Werkzaamheden door de Flexibele Arbeidskracht bij Deelnemer, in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none">• de van toepassing zijnde arbeidsovereenkomst;• de arbeidsvoorwaarden van Opdrachtnemer;• de arbeidsvoorwaarden van Deelnemer;• de ter plaatse van de uitvoering van de Werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures en de onderwerpen genoemd in eis 3.3 en 3.4. <p>Deelnemer stelt Opdrachtnemer hiertoe in staat door alle relevante informatie ter zake te verstrekken aan Opdrachtnemer.</p>
3.3	<p>Opdrachtnemer is verplicht de Flexibele Arbeidskrachten op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de Werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De Flexibele Arbeidskrachten zijn verplicht deze regels in acht te nemen.</p> <p>Opdrachtnemer instrueert de Flexibele Arbeidskracht vóór aanvang van de Werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Functie-inhoud;• Gehanteerde normen en waarden van Deelnemer;• Kledingvoorschriften conform bijlage F 'Functieprofiel RSO';• Werktijden;• Integriteitseisen van Deelnemer;• Geheimhoudingsplicht;• Urenregistratie;• Ziek- en hersteld meldingsprocedure;• Melden van verlof en vakantie;• Aanspreekpunt/contactpersoon bij Deelnemer;• Ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's op grond van de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). <p>Deelnemer stelt Opdrachtnemer hiertoe in staat door alle relevante informatie ter zake te verstrekken aan Opdrachtnemer.</p>
3.4	<p>Opdrachtnemer en Flexibele Arbeidskrachten passen de voor de Rijksoverheid geldende regels op het gebied van integriteit toe. Deze integriteitsregels hebben een wettelijke grondslag in de Ambtenarenwet. De integriteitsregels zijn nader omschreven in de Gedragscode Integriteit Rijk 2020 (gepubliceerd op 31 december 2019 in de Staatscourant 2019, nr. 71141 en te raadplegen via: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-71141.pdf</p> <p>Deelnemer heeft een nadere invulling aan de genoemde Gedragscode gemaakt. Dit document is als bijlage K1 'Uitvoeringsbeleid Integriteit Rijks schoonmaakorganisatie' verwerkt en wordt in de Dienstspectifieke Afspraken vastgelegd.</p>

	<p>Gelet op het feit dat Deelnemer haar dienstverlening uitvoert op diverse Locaties van haar afnemers binnen de Rijksoverheid, zullen voor deze Locaties eigen gedragscodes of aanvullende voorwaarden van de betreffende afnemers wat betreft integriteit kunnen gelden. Indien hier sprake van is, kan dit in de Dienstspectifieke Afspraken worden vastgelegd.</p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere Flexibele Arbeidskracht een integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring ondertekent voorafgaand aan aanvang van de Werkzaamheden door de Flexibele Arbeidskracht. Deelnemer maken hiervoor in beginsel gebruik van de Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen, die als bijlage K3 is gevoegd bij bijlage K2 de Gedragscode Integriteit Rijk. In de Dienstspectifieke Afspraken kunnen eventueel afwijkende afspraken over een andere, te hanteren integriteitsverklaring en/of geheimhoudingsverklaring worden gemaakt.</p>
<p>3.5</p>	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle verklaringen en/of documenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • waar de Flexibele Arbeidskracht over moet beschikken en/of • die de Flexibele Arbeidskracht moet ondertekenen en/of • die vereist zijn <p>op grond van de vigerende relevante wet- en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao, de Raamovereenkomst (inclusief bijlagen), de functie en/of om Werkzaamheden in het kader van een Nadere opdracht bij Deelnemer te mogen uitvoeren, aanwezig zijn en/of zijn ondertekend door de Flexibele Arbeidskracht.</p> <p>Dit betreft o.a. de vereiste VOG(plus) en een door de Flexibele Arbeidskracht ondertekende integriteitsverklaring (zie eis 3.4).</p> <p>Indien en zodra Opdrachtnemer ontdekt dat de voor inzet van een Flexibele Arbeidskracht bij Deelnemer vereiste verklaringen en/of documenten (deels) niet juist of aanwezig (zullen) zijn, stelt Opdrachtnemer de Deelnemer hiervan onmiddellijk op de hoogte. Opdrachtnemer en Deelnemer treden vervolgens in overleg en nemen de maatregelen die passend worden geacht. Een maatregel zou bijvoorbeeld uitstel van het aanvangen met de Werkzaamheden kunnen zijn. Deelnemer heeft ook het recht de Flexibele Arbeidskracht te weigeren of de Nadere opdracht voor de terbeschikkingstelling van de betreffende Flexibele Arbeidskracht onmiddellijk te beëindigen. Daar zijn voor Deelnemer geen kosten aan verbonden.</p> <p>Op verzoek van Deelnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> • toont de Flexibele Arbeidskracht diens geldig identiteitsbewijs aan Deelnemer (dit is vereist teneinde toegang te verkrijgen tot de Locatie van tewerkstelling); • toont de Flexibele Arbeidskracht een geldige VOG, zie tevens eis 3.6; • toont Opdrachtnemer de eventuele werkvergunning van Flexibele Arbeidskracht; • legt Opdrachtnemer kopieën van diploma's en/of getuigschriften en eventuele andere documenten uit het door Opdrachtnemer beheerde dossier van de Flexibele Arbeidskracht over aan Deelnemer, tenzij Opdrachtnemer op grond van de AVG of andere relevante wet- en regelgeving hiervoor toestemming van de betreffende Flexibele Arbeidskracht nodig heeft en de betreffende Flexibele Arbeidskracht aan Opdrachtnemer geen toestemming voor het overleggen van het betreffende document geeft.
<p>3.6</p>	<p><u>Aanwezigheid van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u> De Flexibele Arbeidskracht die bij Deelnemer wordt tewerkgesteld, dient in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag Natuurlijke Persoon ('VOG NP' of 'VOG') voor de uit te voeren Werkzaamheden. Uitgangspunt is dat de VOG mag maximaal 6 maanden oud is ten opzichte van de aanvangsdatum van de eerste uit te voeren dienst. Indien Flexibele Arbeidskracht langer dan 6 maanden geen Werkzaamheden heeft uitgevoerd voor Deelnemer, dient er een nieuwe VOG aangevraagd te worden.</p> <p>Uit deze VOG moet blijken dat het gedrag in het verleden van de aanvrager geen bezwaar vormt voor het vervullen van de specifieke taak of functie waar de betreffende Werkzaamheden betrekking op hebben. In de Dienstspectifieke Afspraken kan Deelnemer inzake het bovenstaande nadere afspraken vastleggen.</p>

De Flexibele Arbeidskracht bewaart de originele VOG en toont deze bij aanvang van de Werkzaamheden de VOG te tonen op Locatie en wanneer Deelnemer hierom verzoekt. Bij het niet kunnen tonen van een geldige VOG wordt de toegang tot de locatie geweigerd en telt dit als een 'niet-geleverde dienst' in de KPI Opkomstpercentage' (eis 8.6 Programma van Eisen).

Aanvraag van de VOG

Deelnemer levert de voor de VOG-aanvraag noodzakelijke informatie over de specifieke taak of functie aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer start vervolgens met de (digitale) VOG-aanvraag, waarbij Opdrachtnemer invult voor welke specifieke taken of functies de VOG wordt aangevraagd. Opdrachtnemer zet vervolgens de VOG-aanvraag online klaar voor de Flexibele Arbeidskracht en verzoekt de Flexibele Arbeidskracht de VOG-aanvraag af te ronden en in te dienen bij Justis.

De VOG-aanvraag wordt digitaal – via e-herkenning – ingediend, tenzij de Flexibele Arbeidskracht hiermee niet instemt of de digitale aanvraag niet mogelijk is. Indien de VOG niet-digitaal wordt aangevraagd, wordt deze via de gemeente aangevraagd. Indien echter de aanvrager niet voorkomt in de Basisregistratie Personen of geen vaste woon- of verblijfplaats heeft, wordt de VOG rechtstreeks bij Justis aangevraagd.

De behandeling van een VOG-aanvraag neemt - volgens Justis - maximaal 4 weken in beslag indien de aanvrager niet in aanraking is geweest met Justitie. Indien de aanvrager wel in aanraking is geweest met Justitie is nader onderzoek nodig en duurt de behandeling van de VOG-aanvraag - volgens Justis - maximaal 8 weken. Bij dit nader onderzoek wordt bij de beoordeling of al dan niet een VOG wordt afgegeven het justitieel verleden van de aanvrager in aanmerking genomen over de afgelopen 4 jaar, tenzij een uitzonderingssituatie zich voordoet op grond waarvan een langere terugkijktermijn dan 4 jaar geldt. Zo geldt bijvoorbeeld voor functies met een hogere integriteitseis een terugkijktermijn van 10 jaar. Daarnaast geldt voor inzet bij sommige werkgevers een langere terugkijktermijn.

Voor meer informatie over (de aanvraag van) de VOG zie: <https://www.iustis.nl/producten/vog/index.aspx>

Kosten van de VOG

De kosten van een VOG zijn volgens Justis € 33,85 (prijsspeil september 2021) bij elektronische aanvraag; over dit bedrag wordt geen btw in rekening gebracht. Indien de VOG-aanvraag niet-elektronisch, maar via de gemeente of rechtstreeks bij Justis wordt ingediend dan zijn de kosten volgens Justis € 41,35 (prijsspeil september 2021).

Moment aanwezigheid geldige VOG

De VOG dient aanwezig te zijn vóór aanvang van de Werkzaamheden door de Flexibele Arbeidskracht.

Bijzonderheid VOG (VOGplus):

De Flexibele Arbeidskrachten die bij Deelnemer worden tewerkgesteld bij inrichtingen van de Dienst Justitiële Instellingen (DJI) van het ministerie Justitie en Veiligheid (te denken aan penitentiaire inrichtingen (PI), justitiële jeugdinrichtingen (JJI), Forensische Psychiatrische Centra (FPC), Penitentiair Psychiatrisch Centrum (PFC) en/of detentiecentra), geldt dat de Flexibele Arbeidskracht over een geldige VOGplus dient te beschikken. Hiervoor geldt een terugkijktermijn van 30 jaar en een strenger screeningsprofiel dan bij de reguliere VOG. De doorlooptijd van de VOGplus procedure is 2 tot 4 weken. De VOGplus wordt door Opdrachtnemer aangevraagd, maar niet door Opdrachtnemer betaald.

3.7	Het administratieve proces van plaatsing van de Flexibele Arbeidskracht en de processen van aanvragen van vereiste documenten (zoals VOG en integriteitsverklaring) zijn gescheiden processen, die elkaar niet belemmeren en parallel lopen aan elkaar. Dat betekent dat het 'sluiten' van de Nadere opdracht kan plaatsvinden ondanks het feit dat bijvoorbeeld de VOG nog niet is afgegeven. De VOG dient echter aanwezig te zijn vóór aanvang van de Werkzaamheden door de Flexibele Arbeidskracht.
3.8	Deelnemer is gerechtigd de Nadere opdracht op te zeggen met inachtneming van 1 Werkdag opzegtermijn.
3.9	<p>Indien Deelnemer van mening is dat een Flexibele Arbeidskracht</p> <ul style="list-style-type: none"> • niet bereid is de Werkzaamheden naar behoren te verrichten, • handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Deelnemer, • of op enige andere wijze het vertrouwen van Deelnemer schendt, <p>dan is Deelnemer gerechtigd de betreffende Nadere opdracht per direct te beëindigen en geldt voor Deelnemer <u>geen</u> opzegtermijn. Indien deze situatie zich voordoet tijdens de eerste acht werkuren van de betreffende Flexibele Arbeidskracht dan worden de reeds gewerkte uren niet bij Deelnemer in rekening gebracht. In dit geval betaalt Deelnemer geen kosten. Zie tevens eis 4.1 en eis 5.1.</p>
3.10	<p>Indien komt vast te staan dat continuering van de inzet van een Flexibele Arbeidskracht na afloop van fase B of fase 3 niet gewenst is, bericht Deelnemer dat uiterlijk één maand voor afloop van fase B of fase 3 schriftelijk aan Opdrachtnemer.</p> <p>In dit geval kan Deelnemer de Flexibele Arbeidskracht in de gelegenheid stellen om (in voorkomende gevallen) onder werktijd te solliciteren. De met deze sollicitatie(s) gemoeide kosten/tijd worden niet aan Deelnemer doorberekend.</p>
3.11	Opdrachtnemer anticipeert waar mogelijk op noodzakelijke administratieve wijzigingen van Nadere opdracht en attendeert Deelnemer hier tijdig op. Een administratieve wijziging van de Nadere opdracht doet zich voor indien de aard van de Werkzaamheden van de betreffende Flexibele Arbeidskracht(en) niet wezenlijk wijzigt, maar de Nader opdracht wel aangepast dient te worden (bijvoorbeeld bij wijziging van het Uurloon of Uurtarief van de Flexibele Arbeidskracht of bij verlenging van de Nadere opdracht).

4	Hoofdstuk 4: Begeleiding en opleiding van Flexibele Arbeidskrachten
4.1	<p>Opdrachtnemer dient zich er regelmatig van op de hoogte te stellen of zich problemen voordoen wat betreft het functioneren van de Flexibele Arbeidskracht. Hierbij slaat Opdrachtnemer mede acht op de informatie die hij heeft verkregen uit de begeleiding van de Flexibele Arbeidskracht, de afstemming met (de inhurende manager van) de Deelnemer en de door Opdrachtnemer gevoerde functionerings- en/of beoordelingsgesprekken met zijn Flexibele Arbeidskracht.</p> <p>Met 'problemen wat betreft het functioneren van de Flexibele Arbeidskracht' wordt bedoeld dat sprake is van een (dreigende) situatie waarin de Flexibele Arbeidskracht</p> <ul style="list-style-type: none"> • niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de Werkzaamheden gestelde kwalificaties, • niet bereid of in staat is de Werkzaamheden naar behoren te verrichten, • handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Deelnemer, • of op enige andere wijze het vertrouwen van Deelnemer schendt. <p>Indien en zodra Opdrachtnemer ervan op de hoogte is dat zich dergelijke problemen dreigen voor te doen, handelt Opdrachtnemer naar bevind van zaken met als doel om zoveel mogelijk te voorkomen dat de inzet van Flexibele Arbeidskracht op diensten wordt beëindigd door Deelnemer op basis van het bepaalde in eis 5.1 of op basis van het bepaalde in eis 3.9.</p>
4.2	<p>Integriteit is een belangrijk onderwerp bij de Rijksoverheid; zie tevens eis 3.4. In dat kader bewaken zowel Deelnemer als Opdrachtnemer de eventuele nevenwerkzaamheden en overtredingen van Flexibele Arbeidskrachten met betrekking tot integriteitkwesities. Bij een vermoeden van (nieuwe) nevenwerkzaamheden of schendingen van integriteitsbepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Deelnemer beslist vervolgens over eventuele maatregelen; dit kan mogelijk beëindiging van de inzet van Flexibele Arbeidskracht op grond van het bepaalde in eis 3.9 zijn.</p> <p>Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Flexibele Arbeidskracht een verstoring optreedt in de arbeidsrelatie met Deelnemer dragen zowel Opdrachtnemer, als Deelnemer zorg voor de opbouw van een volledig personeelsdossier van de Flexibele Arbeidskracht.</p>
4.3	<p>Opdrachtnemer verzorgt in geval van ziekte van de Flexibele Arbeidskracht de begeleiding van de Flexibele Arbeidskracht en voert de relevante sociale wetgeving uit. Opdrachtnemer zoekt in geval van ziekte van de Flexibele Arbeidskracht direct contact met Deelnemer om te bespreken of eventueel maatregelen moeten worden genomen in het kader van continuïteit van de bedrijfsvoering. De opname van vrije dagen dient te allen tijde in overleg met Deelnemer te geschieden.</p>
4.4	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Flexibele Arbeidskrachten zich in geval van ziekte tijdig ziek melden bij zowel Deelnemer, als Opdrachtnemer. Onder 'tijdig ziek melden' wordt verstaan: een telefonische melding dezelfde ochtend zo spoedig mogelijk in ieder geval voor aanvang van de dienst of indien de dienst na 12:00 uur aanvangt, uiterlijk om 09:00 uur.</p> <p>Op initiatief van Deelnemer kunnen met Opdrachtnemer in de Dienstspectifieke Afspraken aanvullende of afwijkende afspraken gemaakt worden rondom de verlangde wijze van ziek- en herstelmelding.</p>
4.5	<p>Opdrachtnemer komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de bij Deelnemer ingezette Flexibele Arbeidskrachten, al dan niet met ondersteuning van een gecertificeerde arbodienst.</p>
4.6	<p>Cao-gerelateerde reserveringen op het gebied van opleiding(en) van Flexibele Arbeidskrachten benut Opdrachtnemer ten gunste van de Flexibele Arbeidskrachten (die zijn tewerkgesteld bij Deelnemer). Op verzoek van Deelnemer geeft Opdrachtnemer inzicht in de mate waarin Opdrachtnemer de reservering van het opleidingsfonds heeft benut ten gunste van Flexibele Arbeidskrachten die in het kader van de Raamovereenkomst zijn tewerkgesteld.</p>

4.7	<p>Indien een Flexibele Arbeidskracht gedurende de dienst een opleiding of training volgt, dan komen de opleidingskosten en de door de Flexibele Arbeidskracht aan de opleiding bestede tijd (arbeidskosten) voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Uitzondering hierop is de situatie waarin het een opleiding/training betreft die op nadrukkelijk verzoek van Deelnemer wordt gevolgd, ongeacht of dit een interne opleiding/training van Deelnemer betreft of niet. In dat geval zijn zowel de opleidingskosten, als de door de Flexibele Arbeidskracht aan de opleiding bestede tijd (arbeidskosten) voor rekening van Deelnemer.</p> <p>Het staat Partijen vrij hierover - in de Dienstspectifieke Afspraken of per Flexibele Arbeidskracht - afwijkende afspraken te maken op initiatief van Deelnemer.</p>
------------	---

5	Hoofdstuk 5: Vervanging en overname van Flexibele Arbeidskrachten
5.1	<p>Indien een Flexibele Arbeidskracht, om welke reden dan ook, met uitzondering van de redenen genoemd in eis 3.9, de Werkzaamheden niet of niet meer (naar behoren) kan uitvoeren, heeft Deelnemer het recht de inzet kosteloos te beëindigen met inachtneming van het bepaalde uit eis 3.8 of zet Opdrachtnemer, indien gewenst, binnen maximaal 2 uur een vervanging conform eis 5.2.</p> <p>Indien de desbetreffende Flexibele Arbeidskracht werkzaam is in fase A/1,2 (ABU-/NBBU-cao) dan is de beëindiging voor de Deelnemer kosteloos. Indien de desbetreffende Flexibele Arbeidskracht werkzaam is in fase B of C/ 3 of 4 (ABU-/NBBU-cao) dan treden Deelnemer en Opdrachtnemer in gesprek over een eventuele verdeling van kosten die Opdrachtnemer maakt in verband met de voortijdige beëindiging van de Nadere opdracht. Zie ook eis 4.1 en eis 3.9.</p>
5.2	<p>Bij iedere vervanging van een Flexibele Arbeidskracht door Opdrachtnemer zal door Opdrachtnemer een vervangende Flexibele Arbeidskracht moeten worden aangeboden die vergeleken met de oorspronkelijk ingezette Flexibele Arbeidskracht ten minste een, op het moment van instroom van die oorspronkelijk ingezette Flexibele Arbeidskracht, vergelijkbaar niveau heeft voor wat betreft opleidingsniveau, competenties en ervaring. Vervanging door een Flexibele Arbeidskracht die minder gekwalificeerd is dan de vervangen Flexibele Arbeidskracht zal slechts bij uitzondering, met schriftelijke motivering, kunnen worden aangeboden door Opdrachtnemer.</p>
5.3	<p>Deelnemer is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Flexibele Arbeidskracht een arbeidsovereenkomst aan te gaan, met inachtneming van de voor Deelnemer geldende opzegtermijn (zie eis 3.8).</p> <p>In de bovengenoemde situatie zullen geen kosten bij Deelnemer in rekening worden gebracht indien de Flexibele Arbeidskracht minimaal 6 maanden of 494 gewerkte uren (welk aantal het eerst is bereikt) declarabele Werkzaamheden heeft verricht voor Deelnemer. Indien door Deelnemer wordt besloten tot het aangaan van een arbeidsovereenkomst met de Flexibele Arbeidskracht voordat het hiervoor genoemd aantal daadwerkelijk gewerkte uren of de genoemde periode van minimaal 6 maanden is bereikt, heeft Opdrachtnemer recht op een vergoeding voor het resterend aantal (niet gewerkte) uren tot een maximum van 494 uur, vermenigvuldigd met uitsluitend het bedrag ter waarde van de bureaumarge gerekend over de Omrekenfactor minus de loonsomfactor maal het bruto Uurloon. Het betreft feitelijk de gederfde winst/bureaumarge per uur, dus exclusief de waarde van het Uurloon en de waarde van de loonsomfactor zelf. De te vergoeden bureaumarge voor het resterende aantal (niet gewerkte uren) wordt separaat gefactureerd.</p> <p><i>Voorbeeldberekening:</i> Stel een Flexibele Arbeidskracht heeft een bruto Uurloon van € 12,00 en heeft 300 uur gewerkt. Loonsomfactor fase A = 1,6000 Omrekenfactor fase A = 1,7280 Het verschil is de bureaumarge.</p> <p>Stap 1: 494 uren-300 gewerkte uren = 194 uren waarover de vergoeding wordt berekend.</p> <p>Stap 2: Bedrag loonsomfactor: € 12,00 x 1,6000 = € 19,20 Bedrag Omrekenfactor: € 12,00 x 1,7500 = € 21,00 Verschil is de bureaumarge: € 21,00 - € 19,20 = € 1,80</p> <p>Stap 3: De vergoeding wordt dan: 194 uren X € 1,80 = € 349,20.</p>

6	Hoofdstuk 6: Implementatie
6.1	<p><u><i>In geval sprake is van een situatie als bedoeld in boek 7, titel 10, afdeling 8 van het Burgerlijk Wetboek (artikelen 7:662 t/m 7:666a BW), ook bekend als 'overgang van onderneming', geldt de navolgende eis.</i></u></p> <p>De regeling zoals vastgelegd in artikel 7:662 tot en met artikel Boek 7:666 van het Burgerlijk Wetboek, ook bekend als de 'overgang van onderneming', kan van toepassing zijn op de overgang van Flexibele Arbeidskrachten van de latende opdrachtnemer(s) naar de verkrijgende opdrachtnemer. Opdrachtnemer onderzoekt tezamen met de latende dan wel verkrijgende opdrachtnemer(s), bij respectievelijk de aanvang en het einde van de af te sluiten Raamovereenkomst, of sprake is van een 'overgang van onderneming'.</p> <p>Indien een situatie kwalificeert als een overgang van onderneming, gaan de rechtsverhoudingen van de betreffende Flexibele Arbeidskrachten van rechtswege over. De Flexibele Arbeidskracht gaat echter niet van rechtswege over, indien deze zelf ondubbelzinnig weigert in dienst te treden bij de verkrijgende opdrachtnemer. In dat geval eindigt de arbeidsovereenkomst van de Flexibele Arbeidskracht met de latende opdrachtnemer op het moment van overgang of, indien anders besloten, voor het moment van overgang.</p> <p>Opdrachtnemer zich in voor een tijdige en zorgvuldige realisatie van de overgang van rechtsverhouding(en) van de Flexibele Arbeidskrachten, tenzij de betreffende Flexibele Arbeidskracht(en) ondubbelzinnig weigeren mee te werken aan de overgang van de rechtsverhouding(en).</p> <p>Bij een overgang van rechtsverhouding(en) van de Flexibele Arbeidskrachten als gevolg van 'overgang van onderneming' is er geen sprake van dat het uitzenden 'verschiet van kleur' naar payroll, zo volgt uit de Kamerbrief d.d. 24 mei 2019 van SZW (vindplaats: Eerste Kamer, vergaderjaar 2018-2019, 35 074, J - dit is het zogenaamde spoorboekje van minister Koolmees).</p>
6.2	<p><u><i>In geval sprake is van een situatie als bedoeld in boek 7, titel 10, afdeling 8 van het Burgerlijk Wetboek (artikelen 7:662 t/m 7:666a BW), ook bekend als 'overgang van onderneming', geldt de navolgende eis.</i></u></p> <p>Deelnemer draagt de verantwoordelijkheid voor regie op het <i>proces</i> gerelateerd aan de communicatie over een overgang van rechtsverhoudingen van de Flexibele Arbeidskrachten die bij haar Werkzaamheden verrichten. De verantwoordelijkheid voor de <i>inhoud</i> van de communicatie/berichten ligt niet bij Deelnemer.</p> <p>Opdrachtnemer stemt de momenten waarop Opdrachtnemer over de overgang wenst te communiceren en de uit te voeren activiteiten op dit onderwerp af met Deelnemer. Opdrachtnemer wordt als eerste in de gelegenheid gesteld zijn werknemers te informeren over een overgang van rechtsverhoudingen en hieraan gerelateerde zaken, tenzij expliciet anders wordt overeengekomen.</p> <p>Opdrachtnemer ziet erop toe dat betrokken partijen tijdig geïnformeerd worden over de rechtsgevolgen van een overgang van onderneming, de datum waarop de overgang plaatsvindt, alsmede de mogelijkheid voor betreffende Flexibele Arbeidskrachten om de arbeidsovereenkomst op te zeggen.</p>
6.3	<p>Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk na (definitieve) gunning van de Raamovereenkomst met Deelnemer werken aan een implementatieplan. Partijen conformeren zich bij het opstellen van het implementatieplan aan het gestelde in bijlage L 'Aandachtspunten en richtlijnen implementatie'.</p> <p>Voor de volledigheid wordt vermeld dat vanaf 4 april 2022 de Diensten volledig operationeel dienen te zijn, hetgeen bijvoorbeeld betekent dat vanaf die dag Flexibele Arbeidskrachten op Aanvragen c.q. 'diensten' kunnen worden ingezet.</p> <p>Voor de borging van een succesvolle implementatie levert Opdrachtnemer vanaf het opstellen van het implementatieplan tot en met het moment dat de Raamovereenkomst volledig is geïmplementeerd een implementatiemanager. Vanuit de zijde van Deelnemer wordt eveneens een implementatiemanager geleverd.</p>
6.4	<p>Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de Diensten naar een opvolgende opdrachtnemer/partij, zonder dat daar bij Deelnemer kosten voor in rekening worden gebracht.</p>

	Opdrachtnemer zal een Flexibele Arbeidskracht die door hem tewerk is of wordt gesteld bij Deelnemer en waarvan bekend is dat deze bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkzaamheden wil blijven verrichten bij Deelnemer of een van de onderdelen van de Staat der Nederlanden op geen enkele wijze belemmeren om met een opdrachtnemer van Deelnemer of de Staat der Nederlanden een arbeidsovereenkomst aan te gaan.
6.5	Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages en/of operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever/Deelnemer in het kader van de implementatiefase voor de opvolgende raamovereenkomst wenselijk acht.
6.6	Indien een Flexibele Arbeidskracht op eigen initiatief in het kader van een contractwissel naar aanleiding van een aanbesteding van Opdrachtgever in dienst treedt bij een opvolgende opdrachtnemer en er sprake is van opvolgend werkgeverschap, dan dient in lijn met de Kamerbrief d.d. 24 mei 2019 van SZW (vindplaats: Eerste Kamer, vergaderjaar 2018-2019, 35 074, J - dit is het zogenaamde spoorboekje van minister Koolmees) de opvolgend werkgever de bestaande arbeidsvoorwaarden en rechtspositie (zoals de volledige fase-opbouw in plaats van alleen de relevante) te respecteren.

7	<h2>Hoofdstuk 7: Informatiebeveiliging</h2>
7.1	<p>Het door Opdrachtnemer aan Deelnemer en/of Opdrachtgever verstrekken van gegevens – bijvoorbeeld gegevens in de verschillende managementrapportages – gebeurt te allen tijde met inachtneming van 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 Deelnemer en/of Opdrachtgever 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 Deelnemer respectievelijk Opdrachtgever en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt. Uitgangspunt is steeds dat de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet wordt overtreden, en tegelijkertijd een voor Deelnemer en/of Opdrachtgever werkbare situatie wordt behouden waarbij onder meer rekening wordt gehouden met procesvereisten binnen de Deelnemer.</p> <p>Zo dient bijvoorbeeld voor Deelnemer bij de goedkeuring van een prestatieverklaring zoals bedoeld in eis 10.4 duidelijk te zijn op welke Flexibele Arbeidskracht de prestatieverklaring betrekking heeft.</p>
7.2	<p>Indien Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht en/of in opdracht van Deelnemer persoonsgegevens verwerkt van onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever/ Deelnemer vallende personen, dan zal op eerste verzoek van Deelnemer een Verwerkersovereenkomst (conform bijlage Q 'Model Verwerkersovereenkomst') worden afgesloten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.</p> <p>Op het moment van schrijven is er vooralsnog geen aanleiding om te veronderstellen dat er reden is om een Verwerkersovereenkomst te sluiten.</p>
7.3	<p>Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Opdrachtgever heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden. Opdrachtnemer is verplicht ten aanzien van deze gegevens geheimhouding te betrachten.</p>
7.4	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar informatievoorziening en alle communicatie van informatie in het kader van uitvoering van de Raamovereenkomst voldoet en blijft voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (zie bijlage O 'Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)') of daarmee vergelijkbare normen. Opdrachtnemer toont dit jaarlijks aan met onafhankelijke audits en/of onafhankelijke verklaringen en/of certificaten op opzet, bestaan en, zodra dit kan, werking. De kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien bepaalde onderdelen van de BIO volgens Opdrachtnemer logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Opdrachtgever besluiten deze buiten scope te plaatsen. Deze afbakening vindt plaats na gunning en zal worden vastgelegd in de Raamovereenkomst.</p> <p>Opdrachtgever en/of Deelnemer kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen/ beveiligingsaudits/ penetratietesten) te laten uitvoeren tot een maximum van twee per jaar. De kosten voor de auditor zijn voor rekening van de Opdrachtgever of Deelnemer. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan dergelijke audits.</p>
7.5	<p>Indien een Partij onrechtmatige Verwerkingen of inbreuken op de in de in dit hoofdstuk van het Programma van Eisen beschreven beveiligingsmaatregelen dan wel overige tussen Partijen overeengekomen beveiligingsmaatregelen in het kader van bescherming van persoonsgegevens signaleert, zal hij de andere Partij hierover onmiddellijk inlichten en alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om deze en verdere onrechtmatige Verwerkingen of inbreuken te beëindigen, te voorkomen of te beperken. Dit betreft situaties waarin sprake is van een onrechtmatige verwerking, inbreuk en/of datalek met betrekking tot gegevens die over en weer worden verstrekt door Partijen. Een en ander onverminderd de verplichting van Partijen om de eventueel door Partijen daardoor geleden schade te vergoeden.</p>

7.6	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. Dit betreft situaties waarin sprake is van een onrechtmatige verwerking, inbreuk en/of datalek met betrekking tot gegevens die over en weer worden verstrekt door Partijen. Afspraken over de wijze waarop Partijen elkaar alsdan zullen informeren worden opgenomen in de Dienstspectifieke Afspraken.
------------	--

8	Hoofdstuk 8: Klachtenprocedure, communicatie (SPOC), accountmanagement /contract- en leveranciersmanagement, SROI, informatievoorziening en evaluaties
	Klachtenprocedure en communicatie
8.1	<p>Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over een klachtenprocedure voor de behandeling van klachten over de uitvoering van de Diensten van Opdrachtnemer. Klachten kunnen worden ingediend door (medewerkers van) Deelnemer. 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 vervolgpprocedure te zijn opgestart en uiterlijk binnen 72 uur na indiening van de klacht wordt een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is, 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 Raamovereenkomst informeert Opdrachtnemer de Deelnemer over de voorgenomen inrichting van de klachtenprocedure. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door Deelnemer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van Deelnemer over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure; • Opdrachtnemer zal ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van Diensten 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; Deelnemer kan echter besluiten dat dit in plaats van in de kwartaalrapportage in de maandrapportage dient te worden opgenomen, hetgeen alsdan in de Dienstspectifieke Afspraken zal worden vastgelegd.
8.2	<p>Opdrachtnemer draagt voor het <u>operationele inhuurproces</u> zorg voor de invulling van een loketfunctie: een 'single point of contact' ('SPOC') per hub*. De SPOC's hebben kennis en ervaring met de lokale doelgroep in de hub en de schoonmaakbranche. Eén SPOC kan meerdere hubs bedienen.</p> <p>*een hub is een geografische verdeling van Nederland. De omvang van de hubs is in bijlage G 'Locatieoverzicht RSO' verwerkt.</p> <p>De SPOC van Opdrachtnemer is 1^e-lijns operationeel aanspreekpunt voor (in ieder geval) de doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) De ingezette Flexibele Arbeidskrachten; (ii) De dienstverleningsmanagers van Deelnemer. <p>Voor de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. het in ontvangst nemen en vervolgens afhandelen van Aanvragen; b. zorgdragen voor uren- en onkostenverantwoording, facturering en administratieve verwerkingen; c. vragen, opmerkingen en/of verzoeken van leden van de doelgroepen i en ii. <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor herkenbaarheid van de SPOC's voor de doelgroepen i en ii. De SPOC's zijn vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per e-mail en telefoon bereikbaar op alle Werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur voor de onderwerpen onder a.; • per e-mail en telefoon bereikbaar op alle Werkdagen tijdens kantooruren voor de onderwerpen b. en c.; • de SPOC's beschikken over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. <p>Ten behoeve van het goed functioneren van de SPOC's zijn zij vanaf het eerste moment dat Deelnemer Aanvragen kan indienen, volledig op de hoogte van de van toepassing zijnde interne regelgeving en procedures van Deelnemer. Deelnemer informeert Opdrachtnemer in de implementatieperiode over de van toepassing zijnde interne regelgeving en procedures van Deelnemer.</p>

	Accountmanagement
8.3	<p>Opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte en werkbare inrichting van het <u>accountmanagement</u> om snel en adequaat op elk gewenst niveau (operationeel, tactisch en strategisch) te kunnen schakelen. Opdrachtnemer stelt hiervoor een vaste (eerste) contactpersoon en een back-up (tweede contactpersoon) ter beschikking.</p> <p>De eerste contactpersoon, bijvoorbeeld een key-accountmanager, is altijd het centrale aanspreekpunt voor de Deelnemer en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid en is eindverantwoordelijk voor het coördineren van de kwaliteit van de totale dienstverlening, het toezicht houden op een correcte naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en doorontwikkeling van reeds bestaande afspraken (leveranciersmanagement). Indien (tijdelijke) vervanging van de eerste contactpersoon noodzakelijk blijkt, draagt deze tijdig en adequaat de betreffende taken en verantwoordelijkheden over aan de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde back-up.</p> <p>Alle door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde contactpersonen zijn goed op de hoogte van de inhoud van de Raamovereenkomst en de bijzonderheden die bij de belanghebbenden bij de Deelnemer en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid van toepassing zijn. Zij beschikken over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. Voor de volledigheid: per niveau mogen dit één of meerdere personen zijn, dat is aan Opdrachtnemer.</p> <p>Indien een calamiteit zich buiten kantooruren voordoet en deze heeft directe gevolgen voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten, dan dient de eindverantwoordelijke accountmanager binnen redelijke grenzen ook buiten kantooruren bereikbaar te zijn.</p> <p>De definitieve inrichting van het accountmanagement bij Opdrachtnemer in relatie tot het contract-/leveranciersmanagement bij de Deelnemer wordt tijdens de implementatiefase vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken.</p>
8.4	Op verzoek van Deelnemer en/of de strategisch contractmanager van de categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid en/of de categoriemanager van de categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid vervangt Opdrachtnemer de in eis 8.2 en 8.3 bepaalde contactpersonen. Een dergelijk verzoek zal niet op onredelijke gronden geschieden.
8.5	Bij een wisseling van de vaste contactpersonen zoals bedoeld in eis 8.2 en 8.3, dient Opdrachtnemer in haar werkprocessen zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de Deelnemer over de werkwijze, werkprocessen en procedures. Deelnemer en de strategisch contractmanager en de categoriemanager Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid dienen per direct geïnformeerd te worden over een dergelijke wisseling. Van belang is dat bij de Deelnemer te allen tijde de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen en de bedrijfsvoering zijn geborgd.
	Contract- en Leveranciersmanagement
8.6	<p>KPI 'Opkomstpercentage': Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI 'Opkomstpercentage' van 95% voor reguliere aanvragen en 90% voor ad-hoc aanvragen wordt behaald. De KPI 'Opkomstpercentage' wordt ieder kwartaal door Opdrachtnemer berekend.</p> <p>De KPI 'Opkomstpercentage' geeft de verhouding weer tussen</p> <ol style="list-style-type: none"> het aantal uitgevraagde diensten (minus ingetrokken en geannuleerde diensten) en het aantal daadwerkelijk uitgevoerde diensten.
8.7	<p>Indicator klanttevredenheidsonderzoek (KTO): Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per kwartaal een mondeling klanttevredenheidsonderzoek uit onder de Dienstverlenende managers van desbetreffende hub's aan de hand van een vooraf vastgestelde vragenlijst. De uitkomst wordt bij Tactische rapportage opgeleverd (zie eis 8.10).</p>

	<p>Voorafgaand aan dit onderzoek stemt Opdrachtnemer met Deelnemer af op welke wijze de slagingskans op een representatief responspercentage kan worden gerealiseerd. De behaalde resultaten maken onderdeel uit van het tactisch overleg (zie eis 8.17) en worden door Opdrachtnemer gepresenteerd in het strategisch overleg (zie eis 8.18). Zie tevens bijlage N 'Rapportagematrix' en bijlage P 'Overlegmatrix'.</p>
8.8	<p>Overige indicatoren zijn in beginsel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uren: Het totaal aantal in het desbetreffende kwartaal gefactureerde uren. Dit betreft normale uren en overwerkuren. • Omzet uren: De omzet van het in het desbetreffende kwartaal totaal aantal gefactureerde uren, exclusief btw. • Omzet vergoedingen: de omzet van het totaal aantal gefactureerde vergoedingen in het desbetreffende kwartaal, exclusief btw. • Factuurbedrag totaal: de som van omzet op uren en omzet op vergoedingen, excl. btw. • Aantal krachten: het totaal aantal unieke Flexibele Arbeidskrachten waarvan uren zijn gefactureerd in het desbetreffende kwartaal. <p>Opdrachtnemer dient op verzoek van Deelnemer op basis van bovengenoemde indicatoren te kunnen rapporteren.</p>
	<p>Informatievoorziening</p>
8.9	<p><u>Operationele rapportage:</u> (zie tevens bijlage N 'Rapportagematrix categoriemanagement Uitzendkrachten')</p> <p>Opdrachtnemer levert één week na iedere 4-weekse periode proactief een 'operationele' rapportage op in Excel met de weergave van de betreffende periode.</p> <p>De operationele rapportage bevat minimaal de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KPI 'Opkomstpercentage' scores, op basis van: <ul style="list-style-type: none"> o Het aantal van aangevraagde en uitgevoerde diensten per Locatie, hub als voor Nederland (tabel en grafiek); o Het aantal van aangevraagde en uitgevoerde diensten per dag, per week en per periode (tabel en grafiek); 2. Samenvattende tabel met daarin de gerealiseerde opkomstpercentages voor de periode (per hub en totaal) en de aantallen Aanvragen per type en in totaal (per hub en totaal); 3. Totaaloverzicht van details van alle Aanvragen en de voorziening daarvan in de periode. <p>Opdrachtnemer verstrekt genoemde informatie op eigen initiatief aan de door Deelnemer aangewezen contractmanager(s) van de Raamovereenkomst en eventuele overige functionarissen. Op eerste verzoek dient Opdrachtnemer genoemde informatie eveneens te verstrekken aan de strategisch contractmanager en/of de categoriemanager van categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid. Voor meer informatie, zie bijlage N 'Rapportagematrix categoriemanagement Uitzendkrachten'.</p>
8.10	<p><u>Tactische rapportage:</u> (zie tevens bijlage N 'Rapportagematrix categoriemanagement Uitzendkrachten' en bijlage M 'Format KPI scorecard')</p> <p>Opdrachtnemer levert op eigen initiatief en uiterlijk binnen 6 weken na afloop van het betreffende kwartaal, een volledige en correcte tactische rapportage in Excel op.</p> <p>De tactisch rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een samenvatting van de ontwikkelingen van betreffende Deelnemer over de betreffende periode; 2. Gegevens van de operationele rapportage over de betreffende periode;

	<ol style="list-style-type: none">3. Het aantal gedeclareerde uren per Locatie over de betreffende periode;4. Het aantal unieke Flexibele Arbeidskrachten van wie uren zijn verwerkt in de betreffende periode;5. Het aantal Flexibele Arbeidskrachten per fase;6. Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO);7. Klachtenoverzicht van lopende klachten en de status van die klachten;8. KPI scorecard. <p>Aan het eind van het kalenderjaar wordt een geconsolideerde rapportage aangeleverd. De gegevens zullen, met het oog op de AVG en eventuele andere relevante wet- en regelgeving, geanonimiseerd worden aangeleverd.</p>
8.11	<p><u>Strategische rapportage:</u> (zie tevens bijlage N 'Rapportagematrix categoriemanagement Uitzendkrachten' en bijlage M 'Format KPI scorecard')</p> <p>Opdrachtnemer levert op eigen initiatief en uiterlijk binnen 6 weken na afloop van het betreffende kwartaal, per kwartaal een volledige en correcte 'strategische' rapportage, de zogeheten 'Rijksrapportage', in Excel-format. Opdrachtnemer dient hiervoor gebruik te maken van een door categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid opgeleverd format (zie bijlage S 'Format Rijksrapportage').</p> <p>Deze rapportage omvat zowel kwalitatieve, als kwantitatieve gegevens. Het belang van deze informatie uitvraag op basis van dit rapportageformat dient twee doelen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. enerzijds om de behoefte om de Rijksbrede afname van externe inhuur zo goed mogelijk in beeld te brengen vanuit HRM perspectief. Externe inhuur maakt – naast personeel in dienst van de Rijksoverheid - deel uit van de totale Strategische Personeelsplanning van de Rijksoverheid. Om hier optimaal invulling en uitvoering aan te kunnen geven, zijn de gevraagde gegevens op dit detailniveau noodzakelijk;2. anderzijds een behoefte vanuit inkoopperspectief. De gevraagde gegevens vormen een goede basis voor onder andere toekomstig vast te stellen inkoop-/sourcingstrategieën.

8.12	<p><u>Social return (on investment) 2.0:</u> (plan van aanpak en rapportage)</p> <p>GEDURENDE DE LOOPTIJD VAN DE RAAMOVEREENKOMST DIEN OPDRACHTNEMER INVULLING TE GEVEN AAN SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI). OPDRACHTNEMER GAAT NA GUNNING MET DEELNEMER EEN SAMENWERKING MET (VERTEGENWOORDIGERS VAN) DEELNEMER AAN, DIE VOLLEDIG IN HET TEKEN STAAT VAN HET INVULLING GEVEN AAN 'SOCIAL RETURN (ON INVESTMENT) 2.0' OFWEL: SROI 2.0.</p> <p>UITGANGSPUNTEN VOOR DE SAMENWERKING ZIJN:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer brengt vanuit de expertise van zijn organisatie concrete en uitvoerbaar plan van aanpak in, die een bijdrage kunnen leveren aan 'Social Return 2.0';• Deelnemer keurt het plan van aanpak goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op het plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak;• De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek het Verantwoordingsformulier (bijlage J2 'Template Verantwoordingsformulier Social Return 2.0*') in;• Naar aanleiding van de terugkoppeling van de resultaten van de uitgevoerde ideeën en/ of plannen, kan indien nodig tussentijds worden bijgestuurd. <p>UITGANGSPUNT VOOR HET TE BEHALEN RESULTAAT IS:</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorwaarde is dat minimaal 5% van de gerealiseerde omzet tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt besteed aan social return. <p>NA GUNNING MAAKT OPDRACHTNEMER EEN PLAN VAN AANPAK SOCIAL RETURN EN DIENT DIT BINNEN ÉÉN MAAND NA INGANGSDATUM VAN DE RAAMOVEREENKOMST IN. IN DIT PLAN VAN AANPAK BESCHRIJFT OPDRACHTNEMER HOE INVULLING GEGEVEN GAAT WORDEN AAN SROI 2.0 BIJ DE UITVOERING VAN DE RAAMOVEREENKOMST. HET PLAN VAN AANPAK BEVAT IN IEDER GEVAL:</p> <ul style="list-style-type: none">• De wijze waarop u impact creëert;• De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;• De doelgroep(en) die u betreft bij uw initiatief;• De rolverdeling;• De randvoorwaarden;• De planning. <p>Het goedgekeurde Plan van aanpak wordt een onderdeel van de Raamovereenkomst.</p> <p>*Op het moment van publicatie van de aanbesteding is er een ontwikkeling gaande om de verantwoording SROI in de webbased applicatie WIZZR te verwerken. Tot het moment dat deze werkwijze definitief is, wordt er gewerkt met het Template Verantwoordingsformulier Social Return 2.0.</p>
8.13	<p><u>Maatwerkrapportages:</u> (zie tevens bijlage N 'Rapportagematrix categoriemanagement Uitzendkrachten' en bijlage M 'Format KPI scorecard')</p> <p>Maatwerkrapportages moeten op aanvraag van de Deelnemer door Opdrachtnemer kunnen worden geleverd. Opdrachtnemer werkt hier op eerste verzoek van de Deelnemer aan mee. Het betreft hier zowel analyses op het contractportfolio (inhuurbestand, spend) als bijvoorbeeld rapportages wat betreft de interne processen van Deelnemer. Een en ander ten behoeve van procesoptimalisatie van zowel Deelnemer, als Opdrachtnemer. Denk hierbij onder meer aan rapportages ten behoeve van de optimalisatie van en sturing op processen van de Deelnemer, gerelateerd aan aanvragen, contractvorming, facturering en betaling.</p> <p>In de Dienstspectifieke Afspraken worden hier op initiatief van de Deelnemer desgewenst nadere afspraken over vastgelegd. Uitgangspunt wat betreft de inhoud is dat Deelnemer de voor hem relevante informatie verkrijgt en tegelijkertijd de AVG wordt gerespecteerd.</p>

<p>8.14</p>	<p>Rapportages dienen als meetinstrument om adequaat te kunnen sturen op te behalen prestaties, vastgelegde afspraken en organisatie- en beleidsdoelstellingen. Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de rapportages te garanderen, spannen Opdrachtnemer en Deelnemer zich gezamenlijk in om continu bij te dragen aan het optimaliseren van de rapportages. Opdrachtnemer dient daarom elk kwartaal een zorgvuldigheidcheck uit te voeren, alvorens de in eis 8.9 t/m 8.13 genoemde rapportages worden opgeleverd. Deze zorgvuldigheidcheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken in de DienstsPECIEKE Afspraken, de definities en de invulwijze van de van toepassing verklaarde formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Opdrachtnemer tijdens deze zorgvuldigheidcheck onvolkomenheden constateert, dienen deze vóór oplevering van de rapportage(s) eerst gecorrigeerd te worden. Zijn deze onvolkomenheden verwijtbaar aan de Deelnemer dan treedt Opdrachtnemer direct hierover in contact met de decentrale contractmanager(s) van de betreffende Deelnemer en stelt hier gezamenlijk een verbeterplan voor vast. Om herhaling op foutkansen te voorkomen dient dit verbeterplan structureel tijdens de kwartaalevaluaties tussen Opdrachtnemer en betreffende Deelnemer te worden getoetst.</p> <p>Indien de rapportages ondanks de eerder in deze eis genoemde maatregelen toch structureel onvolkomenheden bevatten, zal de strategisch contractmanager categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid alsnog het verzoek doen de rapportages (met terugwerkende kracht) te corrigeren en opnieuw aan te leveren. Tevens kan de strategisch contractmanager categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid besluiten in verband hiermee referentieverzoeken van Opdrachtnemer voor een periode van zes maanden af te wijzen.</p>
	<p>Evaluaties (overlegstructuur)</p>
<p>8.15</p>	<p>Implementatie evaluatieoverleg: Vanaf de startdatum van de implementatiefase vindt in beginsel structureel een implementatie evaluatie plaats tussen de implementatiemanager(s) en decentrale contractmanager(s) van Deelnemer en de implementatiemanager(s) en accountmanager(s) van de Opdrachtnemer. Dit overleg ziet toe op de voortgang van een tijdige en correcte aansluiting van de nieuwe Opdrachtnemer en implementatie van de nieuwe overeengekomen afspraken en voorwaarden. Tijdens de implementatiefase zal de frequentie en looptijd van dit overleg nader worden bepaald.</p>
<p>8.16</p>	<p>Operationeel evaluatieoverleg: Op verzoek van Deelnemer en met een nader door Deelnemer te bepalen frequentie, vindt een operationele evaluatie plaats. Tijdens de operationele evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment actueel zijn.</p>
<p>8.17</p>	<p>Tactisch evaluatieoverleg: Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt in beginsel één maal per kwartaal een <i>tactisch</i> evaluatieoverleg plaats (zie bijlage P 'Overlegmatrix') tussen de contractmanager(s) van Deelnemer en de accountmanager van Opdrachtnemer. De strategisch contractmanager categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid sluit in beginsel éénmaal per half jaar aan bij dit overleg. Tijdens de tactische evaluatie komen minimaal de punten aan de orde zoals die zijn beschreven in bijlage P 'Overlegmatrix'. Opdrachtnemer initieert het plannen van een jaarlijkse vergaderreeks en maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) Werkdagen aan de contractmanager van Deelnemer, alsmede aan de strategisch contractmanager categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid.</p>
<p>8.18</p>	<p>Strategisch evaluatieoverleg: Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een strategisch evaluatieoverleg plaats (zie bijlage P 'Overlegmatrix') tussen de strategisch contractmanager en de categoriemanager van de categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid, de contractmanager(s) van de Deelnemer en de accountmanager van Opdrachtnemer. Partijen kunnen besluiten ook andere vertegenwoordigers aan te laten sluiten bij dit evaluatieoverleg, bijvoorbeeld een HR manager van de Deelnemer of andere belanghebbende key-stakeholders. Tijdens de strategisch evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde zoals die zijn beschreven in bijlage P 'Overlegmatrix'. Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) Werkdagen aan de strategisch contractmanager en categoriemanager Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid. Na vaststelling van het verslag zal het verslag gedeeld worden met de contractmanager(s) van Deelnemer.</p>

8.19	Indien gewenst door Deelnemer zal een tussentijdse evaluatie met Opdrachtnemer plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor Opdrachtgever/Deelnemer actueel en/of essentieel zijn.
8.20	De in strategische, tactische of tussentijdse evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden.

9	Hoofdstuk 9: Digitalisering van het inhuurproces
9.1	<p>Opdrachtnemer biedt Deelnemer de mogelijkheid om administratieve handelingen met betrekking tot de inhuur van Flexibele Arbeidskrachten uit te voeren met gebruikmaking van een door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen webapplicatie waarbinnen de gebruikers een persoonlijke omgeving hebben die uitsluitend betrekking heeft op de voor hen relevante informatie, hierna te noemen: <u>de webportal</u>. Voor de duidelijkheid: de persoonlijke omgeving betreft de omgeving van een dienstverleningsmanager met de Locaties in de hub waarvoor hij/zij verantwoordelijk is.</p> <p>In de webportal dienen de volgende processtappen te kunnen worden doorlopen (zie tevens bijlage H 'Inhuurproces RSO'):</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Stap 1 - Inlog & Aanvraag:</i> De dienstverleningsmanager kan in de webportal Aanvragen indienen voor diensten op Locaties binnen zijn hub, waarbij in de Aanvraag wordt vermeld: Locatie tewerkstelling, start- en einddatum, begin- en eindtijd van de diensten. De dienstverleningsmanager kan de Aanvraag hergebruiken;• <i>Stap 2 Aanvraag bewerken:</i> De dienstverleningsmanager kan in de webportal de ingediende Aanvragen voor zijn/haar hub en daar bijbehorende Locatie(s) inzien, wijzigen en/of annuleren;• <i>Stap 3 Aanvraag vervuld:</i> Opdrachtnemer koppelt in de webportal een naam van een door hem geselecteerde Flexibele Arbeidskracht aan de gevraagde dienst, waarbij inzichtelijk wordt voor dienstverleningsmanager wat de kenmerken van de dienst en Flexibele Arbeidskracht zijn: Locatie, datum, werktijden, naam en achternaam (zie eis 2.1 tot en met 2.3);• <i>Stap 4 Tijdschrijven:</i> Na het verrichten van de dienst registreert de Flexibele Arbeidskracht of de dienstverleningsmanager de daadwerkelijk gewerkte uren in de webportal;• <i>Stap 5 Bevestigde Aanvraag:</i> Indien de Flexibele Arbeidskracht zelf zijn gewerkte uren in het webportal registreert, controleert de dienstverleningsmanager de door de Flexibele Arbeidskracht ingevulde gegevens, indien noodzakelijk past hij/zij deze aan, en accordeert deze vervolgens in de webportal (actieve prestatieverklaring). Zie ook eis 10.4;• <i>Stap 6 Overzichten:</i> Overzichten kunnen worden gemaakt en middels een exportfunctie naar Excel en/of CSV-bestand gedownload worden naar het eigen systeem (omgeving) van Opdrachtgever en/of Deelnemer. In ieder geval wil Deelnemer op week-, maand- en jaarniveau overzichten kunnen genereren van de aangevraagde en/of uitgevoerde diensten waarin inzichtelijk is: Naam Flexibele Arbeidskracht, Locatie uitvoer dienst, datum van de uitgevoerde dienst, de van toepassing zijnde fase van het periode- en ketensysteem van Flexibele Arbeidskracht en de geaccordeerde uren van inzet. <p>De webportal dient minimaal te voldoen aan onderstaande <u>eisen, functionaliteiten en randvoorwaarden</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• De mogelijkheid tot Aanvragen, wijzigen en annuleren van benodigde Aanvragen (datum, werktijden) - zoals ook beschreven bij processtap 1 en 2;• Aanvragen vinden per Locatie plaats;• Te allen tijde inzicht in door Opdrachtnemer ingevulde Aanvragen en Aanvragen;• Zichtbaarheid voornaam en achternaam van toegewezen Flexibele Arbeidskracht - zoals beschreven bij processtap 3;• Mogelijkheid tot registratie door toegewezen Flexibele Arbeidskracht en/of dienstverleningsmanager van daadwerkelijk gewerkte uren - zoals ook beschreven bij processtap 4;• Ten behoeve van de urenverantwoording dient in de webportal een waarborg aanwezig te zijn dat alleen vooraf goedgekeurde uren gefactureerd kunnen worden (actieve prestatieverklaring voorafgaand aan facturering);• Kolom om opmerkingen te plaatsen die van belang zijn (op- en aanmerkingen, waaronder ook klachten over bijvoorbeeld de Flexibele Arbeidskracht kunnen vallen);• De mogelijkheid voor (tijdelijke) vervanging c.q. achtervang van een dienstverleningsmanager;• Mogelijkheid tot het kunnen genereren van overzichten waarbij het aantal uitgevoerde en ingevulde diensten als geaccordeerde uren per aan te geven periode (tijdstip, dag, week, maand, jaar), aangegeven Locatie (of selectie van locaties) en op naam van de Flexibele Arbeidskracht zichtbaar zijn. Deze overzichten dienen door diverse van tevoren aangewezen medewerkers van Deelnemer gegenereerd te kunnen worden.

	<p>Eisen aan <u>toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en beschikbaarheid</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• De Opdrachtnemer dient de webportal voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed te hebben voor gebruik voor alle Locaties van Deelnemer;• De webportal dient benaderbaar te zijn via een in het huidige verkeer gebruikelijke webbrowsen, waaronder Firefox, Microsoft Edge, Chrome;• De webapplicatie is gebruiksvriendelijk en snel (uitgangspunt is een responstijd van enkele seconden). Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke en goed toegankelijke handleiding of gebruikersinstructie;• De toegang tot het webportal is voorbehouden aan hoofdzakelijk dienstverleningsmanagers die van Opdrachtnemer een login-naam toegekend hebben gekregen. Dit betreft minimaal 30 persoonlijke herleidbare gebruikersaccounts waarbij minimaal 20 gebruikers gelijktijdig toegang moeten kunnen hebben tot de webapplicatie en de gegevens die in de webapplicatie staan. Deelnemer maakt in de implementatiefase afspraken met Opdrachtnemer over welke medewerkers <u>toegang</u> krijgen tot de webportal.• Toegang tot de webportal wordt gegeven op basis van een gebruikersnaam en een wachtwoord*.• Opdrachtnemer garandeert dat de webportal op de maandag t/m zondag van 7.00 tot 21.00 uur een beschikbaarheid heeft van ten minste 99%. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webportal worden buiten deze uren uitgevoerd. Geen beschikbaarheid van de webportal wordt direct aan Deelnemer gemeld. <p>*Ingeval van gebruik van een wachtwoord is het uitgangspunt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wachtwoordlengte van minimaal 8 posities en complex van samenstelling;• De duur van geldigheid van het wachtwoord is beperkt;• Het aantal inlogpogingen waarna een account wordt geblokkeerd, is beperkt. <p>Wat de exacte voorwaarden zijn (bijvoorbeeld: wanneer een wachtwoord 'complex van samenstelling' is), stemmen Deelnemer en Opdrachtnemer af na gunning van de Raamovereenkomst.</p> <p>Eisen aan <u>beheer, housing en hosting</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de webapplicatie. Met '<i>beheer</i>' wordt bedoeld: het up to date houden en exploiteren van de webapplicatie en het inrichten en sturen van de organisatie om dit te realiseren.• Opdrachtnemer verzorgt zelf ofwel de <i>hosting</i> ofwel de <i>housing</i>. Met '<i>hosting</i>' wordt bedoeld: de website van Opdrachtnemer wordt op een server van de Internet access provider geïnstalleerd, zodat Opdrachtnemer zelf geen server hoeft aan te schaffen maar wel een permanente lijn dient te installeren. Met '<i>housing</i>' wordt bedoeld: de Internetserver (hard- en software) van Opdrachtnemer wordt bij de Internet access provider geïnstalleerd, zodat Opdrachtnemer geen permanente lijn hoeft te installeren. <p><u>Eisen aan kosten</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Eventuele door Opdrachtnemer te maken kosten gerelateerd aan het aan Deelnemer beschikbaar stellen en houden van de webportal mogen niet separaat bij Deelnemer in rekening worden gebracht. <p>In de Dienstspecifieke Afspraken kan Deelnemer inzake het bovenstaande nadere afspraken vastleggen.</p>
9.2	<p>Zie bijlage H 'Inhuurproces RSO' voor een actueel overzicht van de huidige werkwijze van Deelnemer van het inhuurproces vanaf aanvraag tot en met factuurbetaling, waarbij tevens is omschreven van welke digitale ondersteuning gebruik wordt gemaakt. Wat betreft dit laatste: Deelnemer maakt voor de ondersteuning van het inhuurproces gebruik van verschillende ICT-systemen. Binnen het door Deelnemer gebruikte ICT-systeem worden onder andere elektronische berichten ontvangen, verstuurd en verwerkt.</p> <p>Deelnemer maakt tevens gebruik van een webportal van Opdrachtnemer: een door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen webapplicatie waarbinnen de gebruikers een persoonlijke omgeving hebben die uitsluitend betrekking heeft op de voor hen relevante informatie en in welke webportal die gebruikers proceshandelingen</p>

	<p>kunnen voeren.</p> <p>In beginsel zal Deelnemer na gunning van de Raamovereenkomst zijn huidige werkwijze en daarbij gebruikte digitale ondersteuning continueren. Opdrachtnemer past zich hierop aan. Wat betreft de berichtenuitwisseling betekent dit dat alle berichtenuitwisseling plaatsvindt zoals Deelnemer dat wenst, zowel wat betreft kanaal (zoals bijvoorbeeld e-mail of rechtstreeks berichtenverkeer tussen ICT-systeem van Opdrachtnemer en ICT-systeem van Deelnemer), als wat betreft bestandsformat (bijvoorbeeld XML-tijdkaarten).</p> <p>Indien en voor zover Deelnemer nog voor inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dan wel gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn huidige werkwijze en/of daarbij gebruikte digitale ondersteuning wijzigt, wordt eveneens van Opdrachtnemer verlangd dat hij zich hierop aanpast. Indien en zodra dit aan de orde is, zal Deelnemer Opdrachtnemer hierover informeren en worden hier verdere afspraken over gemaakt tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.</p>
<p>9.3</p>	<p>Eventuele informatieoverdracht in berichten van/naar Opdrachtnemer vindt uitsluitend plaats met één en dezelfde juridische entiteit van Opdrachtnemer. Deze juridische entiteit is herkenbaar aan een registratienummer van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.</p>
<p>9.4</p>	<p>Voor de facturering aan Deelnemer geldt dat Opdrachtnemer verplicht is tot e-factureren conform hetgeen is beschreven op de website https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen</p> <p>Deelnemer kan eventueel aanvullende eisen stellen aan de aan hen gerichte e-facturen. Dergelijke aanvullende eisen kunnen betrekking hebben op informatie die in de e-factuur moet worden opgenomen, maar het kan bijvoorbeeld ook betrekking hebben op het bestandsformat van de e-factuur. Indien hier sprake van is, kan dit in de Dienstspectifieke Afspraken worden vastgelegd.</p>
<p>9.5</p>	<p>Indien Deelnemer van Opdrachtnemer verlangt dat niet alleen e-facturen, maar ook andere elektronische berichten (bijvoorbeeld elektronische urenstaten/tijdkaarten) worden uitgewisseld tussen (het ICT-systeem van) Deelnemer en (het ICT-systeem van) Opdrachtnemer stemmen Deelnemer en Opdrachtnemer na gunning af op welke wijze dit plaatsvindt en worden afspraken hierover vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken.</p> <p>Wat betreft de wijze van uitwisseling van e-berichten kan Opdrachtnemer kiezen voor:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. ofwel gebruikmaken van een 'portaal' waarin hij handmatig elektronische berichten kan aanmaken, versturen en ontvangen: dit is het leveranciersportaal. Vanwege de handmatige werkzaamheden die dit vergt, is gebruikmaking van het leveranciersportaal vooral passend bij relatief geringe volumes van uitwisseling van e-berichten. II. ofwel uitwisseling van elektronische berichten met gebruikmaking van DigiPoort (de elektronische brievenbus van de rijksoverheid) of het PEPPOL-netwerk danwel het Rijksoverheidaccesspoint (ROAP) waarmee de rijksoverheid is aangesloten op het PEPPOL-netwerk. <p>Zie de informatie op https://www.loqius.nl/Diensten/e-factureren/aanvragen en op https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen. De informatie op deze websites die ziet op e-facturen geldt eveneens voor andere e-berichten.</p> <p>In de implementatiefase zullen Deelnemer en Opdrachtnemer nader bespreken welke e-berichten (inclusief e-facturen) worden uitgewisseld en welk kanaal hiervoor wordt gebruikt en zij maken hier vervolgens afspraken over.</p> <p>Indien Deelnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van Opdrachtnemer verlangt dat hij elektronische berichten zal uitwisselen met een ICT-systeem van Deelnemer maken Deelnemer en Opdrachtnemer in onderling overleg afspraken over welke berichtenuitwisseling gewenst is, en - indien wordt gekozen voor de hiervoor beschreven optie II - over het testen van het berichtenverkeer en de 'go live'-datum.</p> <p>Indien Opdrachtnemer als gevolg hiervan onvoorziene kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de berichtenuitwisseling met dit ICT-systeem van Deelnemer, maken Deelnemer en Opdrachtnemer nadere afspraken over de eventuele vergoeding van deze kosten. Indien Opdrachtnemer stelt dat hij onvoorziene kosten moet maken, ligt de bewijslast hiervan bij hem.</p>

10	Hoofdstuk 10: Urenverantwoording, facturering en betaling
10.1	<p>Voor de urenverantwoording wordt gebruikgemaakt van de webportal van Opdrachtnemer zoals beschreven in eis 9.1 Programma van Eisen. Na het verrichten van de dienst registreert de Flexibele Arbeidskracht of de dienstverleningsmanager de daadwerkelijk gewerkte uren in de webportal.</p> <p>Wat betreft de eventuele verantwoording van niet-gewerkte uren in de webportal, stemmen Deelnemer op Opdrachtnemer in de Dienstspectifieke Afspraken af welke specificatie hiervoor gebruikt zal worden; zie tevens de in eis 10.2 genoemde uitzondering.</p>
10.2	<p>Opdrachtnemer brengt uitsluitend de door de Flexibele Arbeidskrachten daadwerkelijk gewerkte uren en gemaakte onkosten (die niet in de Tariefstelling zijn verwerkt), waarvoor een goedgekeurde prestatieverklaring is afgegeven, in rekening bij Deelnemer.</p> <p><u>Uitzondering kan de volgende situatie zijn:</u></p> <p>Indien er sprake is van een oproepovereenkomst van de Flexibele Arbeidskrachten en er een wijziging plaatsvindt binnen de conform de Wab wettelijke vastgestelde 4 kalenderdagen voorafgaand aan de door Flexibele Arbeidskracht te verrichten Werkzaamheden én deze wijziging</p> <ul style="list-style-type: none"> • buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, bijvoorbeeld omdat Deelnemer de door Flexibele Arbeidskracht te verrichten Werkzaamheden zelf inroostert; • niet plaatsvindt doordat Flexibele Arbeidskrachten bijvoorbeeld op eigen initiatief en in goed overleg ingeroosterde Werkzaamheden qua tijdstip ruilen of anderszins wijzigen; • leidt tot een of meer door Opdrachtnemer aan een Flexibele Arbeidskracht te vergoeden niet-gewerkte uren, <p>dan worden de kosten voor deze niet-gewerkte uren door Deelnemer aan Opdrachtnemer vergoed. In de Dienstspectifieke Afspraken kan de Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan dit deel van deze eis geven.</p> <p>Opdrachtnemer verzendt geen navorderingsfacturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen.</p> <p>Opdrachtnemer brengt uitsluitend de met Deelnemer overeengekomen vergoedingen in rekening, in overeenstemming met hetgeen in de Raamovereenkomst is bepaald.</p>
10.3	<p>Gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst) worden door de Flexibele Arbeidskracht separaat verantwoord in het gebruikte urenverantwoordingssysteem, zodat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere Uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk is.</p> <p>Dit betekent dat de gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst) apart vermeld dienen te worden op dezelfde factuur. Bijvoorbeeld 8 uur 100% + 2 uur met 150%. En niet 10 uur 100% + 2 uur 50%.</p> <p>In de Dienstspectifieke Afspraken kan Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan deze eis geven door specifieke afspraken vast te leggen.</p>
10.4	<p>Conform eis 10.1 registreert de dienstverleningsmanager of de Flexibele arbeidskracht de daadwerkelijk gewerkte uren in de webportal.</p> <p>Als de Flexibele arbeidskracht de gewerkte uren in de webportal registreert, controleert de dienstverleningsmanager deze geregistreerde uren. Indien noodzakelijk past hij/zij deze aan en tot slot accordeert hij/zij deze. Deze goedkeuring door bevoegd ambtelijk gezag van gewerkte uren en/of onkostenvergoedingen resulteert in een zogeheten '<u>goedgekeurde prestatieverklaring</u>'.</p> <p>Deze goedgekeurde prestatieverklaring vormt de basis van de facturering. Deze goedkeuring mag <u>niet</u> 'passief' en/ of 'achteraf' geschieden en zolang er geen goedgekeurde prestatieverklaring is, zal Opdrachtnemer de factuur waar deze betrekking op heeft niet naar de Deelnemer verzenden en als Opdrachtnemer dat toch doet, zal Deelnemer deze factuur niet betaalbaar stellen.</p>

	Opdrachtgever verstrekt in beginsel <u>binnen 1 Werkdag</u> na afloop van de kalenderweek aan Opdrachtnemer digitaal de goedgekeurde prestatieverklaring. In de Dienstspectifieke Afspraken kan eventueel per Deelnemer een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingenverantwoording worden vastgelegd.
10.5	Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (één juridische entiteit), bij voorkeur de oorspronkelijke Inschrijver aan wie de Raamovereenkomst is gegund en op wiens naam deze is gesteld dan wel de penvoerder van de Combinatie (indien de Inschrijving is gedaan door een Combinatie). Het is niet toegestaan dat eventuele door Opdrachtnemer ingezette onderaannemers rechtstreeks aan Deelnemer een factuur sturen.
10.6	<p>Voor de facturering aan Deelnemer geldt dat Opdrachtnemer verplicht is tot e-factureren conform hetgeen is beschreven op de website https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen.</p> <p>Opdrachtnemer zendt de e-factuur in het door Deelnemer gewenste bestandstype (in beginsel XML). De (XML-)facturen dienen in een verzamelfactuur (zip bestand) met onderscheid in Locatie en week aangeleverd te worden. Zie tevens bijlage H 'Inhuurproces RSO'.</p> <p>Daarnaast zendt Opdrachtnemer maandelijks, in Excel formaat, een gedetailleerd totaaloverzicht met de op de factuur vermelde informatie die aansluit bij de werkelijk gefactureerde bedragen.</p> <p>Deelnemer kan eventueel aanvullende eisen stellen aan de aan hen gerichte e-facturen. Dergelijke aanvullende eisen kunnen betrekking hebben op informatie die in de e-factuur moet worden opgenomen, maar het kan bijvoorbeeld ook betrekking hebben op het bestandsformat van de e-factuur. In de Dienstspectifieke Afspraken maakt de Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan deze eis geven.</p>
10.7	<p>Opdrachtnemer factureert <u>wekelijks</u> zo spoedig mogelijk na afloop van de betreffende verantwoordingsperiode, doch binnen uiterlijk 10 Werkdagen, de overeengekomen vergoedingen (op nacalculatiebasis) op basis van de door Deelnemer (in de goedgekeurde prestatieverklaring) goedgekeurde uren- en vergoedingenverantwoordingen met betrekking tot de in de betreffende verantwoordingsperiode door de Flexibele Arbeidskrachten verrichte Werkzaamheden.</p> <p>Opdrachtnemer factureert per Locatie, waarbij inzichtelijk is gemaakt welke Flexibele Arbeidskrachten op desbetreffende Locatie in desbetreffende periode gewerkt hebben.</p> <p>Op initiatief van Deelnemer kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kosteloos afwijkende afspraken gemaakt worden ten aanzien van de frequentie van factureren dan wel het gewenste bundelingsniveau van de facturen. In de Dienstspectifieke Afspraken kan de Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan deze eis geven.</p>
10.8	<p>Indien sprake is van te crediteren posten worden deze niet in een debet factuur opgenomen, maar wordt voor deze te crediteren posten een separate factuur ingediend.</p> <p>In de creditfactuur wordt duidelijk opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het referentienummer (opdrachtnummer) van Deelnemer; • het factuurnummer van de debet factuur waar de creditfactuur betrekking op heeft. <p>In de Dienstspectifieke Afspraken kan de Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan deze eis geven.</p>
10.9	<p>Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl >zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens; • bestel-/ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke dienst(en) door Deelnemer herleid kan worden; • kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Deelnemer waar de betreffende Flexibele Arbeidskracht te werk is gesteld;

	<ul style="list-style-type: none">• de naam en het adres van de dienst waar de betreffende Flexibele Arbeidskracht te werk is gesteld;• naam/namen van de Flexibele Arbeidskracht(en);• welke fase van het periode- en ketensysteem van toepassing is;• aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;• het toepasselijke Uurtarief, eventuele aanvullende vergoedingen, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw, het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw. <p>Zie tevens het bepaalde in eis 10.6.</p> <p>Op initiatief van Deelnemer kan in de implementatieperiode nadere invulling aan de factuurvereisten worden gegeven. Dit wordt dan vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken.</p>
10.10	<p>Opdrachtnemer zendt de e-factuur die is gebaseerd op de goedgekeurde prestatieverklaring en die voldoet aan het bepaalde in eis 10.6 naar Deelnemer. Zie tevens bijlage H 'Inhuurproces RSO'.</p> <p>De verzending van niet-elektronische facturen (dus bijvoorbeeld hard-copy facturen, maar bijvoorbeeld ook per e-mail gestuurde pdf-facturen) is niet toegestaan.</p> <p>De voor het betaalbaar stellen van facturen geautoriseerde medewerker(s) van Deelnemer moet(en) per ontvangen factuur op eenvoudige wijze kunnen vaststellen</p> <ul style="list-style-type: none">• wie de uren en/of onkosten heeft goedgekeurd;• wat is goedgekeurd en;• bij welke dienst (inhuuropdracht) de factuur hoort. <p>In de Dienstspectifieke Afspraken maken Deelnemer en Opdrachtnemer afspraken over de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven. Uitgangspunt hierbij is dat Deelnemer in het bezit wordt gesteld van de 'goedgekeurde prestatieverklaring' en dat deze eenvoudig kan worden geraadpleegd door de voor het betaalbaar stellen van facturen geautoriseerde medewerker(s) van Deelnemer.</p>
10.11	<p>Deelnemer kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag, de goedgekeurde uren, tarieven en onkosten uit de eigen administratie. Deelnemer behoudt zich het recht voor de factuur niet te betalen indien er afwijkingen zijn. Indien een factuur niet wordt geaccepteerd, wordt dit binnen 30 dagen na factuurdatum gemeld bij Opdrachtnemer.</p>

Hoofdstuk 11: Tariefstelling	
11.1	<p>Voor de Flexibele Arbeidskracht geldt vanaf de eerste dag van de niet-exclusieve terbeschikkingstelling aan de Deelnemer dezelfde beloning als de reeds geldende beloning van de ambtenaar/medewerker die in een gelijke of gelijkwaardige functie is aangesteld bij de betreffende Deelnemer. De inlenersbeloning zoals hier bedoeld, is samengesteld overeenkomstig de in eis 11.2 van dit Programma van Eisen vermelde beloningsbepalingen, zoals die conform cao-afspraken gelden bij Opdrachtgever.</p> <p>Indien een cao (collectieve arbeidsvoorwaardenregeling) door omstandigheden wordt ontbonden of expireert zonder dat er een nieuwe collectieve arbeidsvoorwaardenregeling tot stand is gekomen, geldt in beginsel de meest recente vigerende collectieve arbeidsvoorwaardenregeling. De cao Rijk (weblink: https://www.caorijk.nl/cao-rijk), met name hoofdstuk 7 en 10, is van toepassing op deze Opdracht.</p> <p>Aanvullend is Deelnemer is de cao Rijk, hoofdstuk 22 'Rijksschoonmaakorganisatie van toepassing'. Zie https://www.caorijk.nl/cao-rijk/hoofdstuk-22. Dit betreft onder meer de salarisschalen en de toekenning van periodieke loonsverhogingen, die voor schoonmaakpersoneel van Deelnemer gelden.</p> <p>De meest recente financiële arbeidsvoorwaarden worden steeds geactualiseerd in de cao Rijk voor zover er 'momenteel' in de cao-bepalingen is vermeld. Een aantal financiële voorwaarden wijzigt ieder geval op 1 januari van een jaar. Categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid zal Opdrachtnemer hier elk jaar eveneens separaat op attenderen. Zie tevens het document bijlage R 'Bedragen cao Rijk 2020 (II) per 1 juli 2021', weblink: Bedragen CAO Rijk 2020 (II) per 1 juli 2021 Nieuwsbericht CAO Rijk</p>
11.2	<p>Onder de inlenersbeloning worden de volgende elementen verstaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. uitsluitend het geldende periodeloon in de salarisschaal conform de cao Rijk; 2. de van toepassing zijnde arbeidsduurverkortings per week/maand/jaar/periode. Deze kan – dit ter keuze van de Opdrachtnemer – gecompenseerd worden in tijd en/of geld; 3. toeslagen voor overwerk, verschoven uren, onregelmatigheid (waaronder feestdagtoeslag), ploegtoeslag en werken onder fysiek belastende omstandigheden samenhangend met de aard van het werk (waaronder werken onder lage of hoge temperaturen, werken met gevaarlijke stoffen, of vuil werk); 4. initiële loonstijging, hoogte en tijdstip als bij de Opdrachtgever bepaald (collectieve, cao Rijk gerelateerde verhogingen); 5. kostenvergoeding (voor zover de Opdrachtnemer deze vrij van loonheffing en premies kan uitbetalen: reiskosten, pensiekosten en andere kosten noodzakelijk vanwege de uitoefening van de functie); 6. periodieken, hoogte en tijdstip als bij Opdrachtgever bepaald (op individuele basis). <p>Indien bij Opdrachtgever een regeling van toepassing is die voorziet in een vergoeding van reizen of reistijd verbonden aan het werk, dan past Opdrachtnemer deze regeling voor vergoeding van reizen of reistijd ook tot op de Flexibele Arbeidskracht. Wanneer de reizen of reistijd van de Flexibele Arbeidskracht reeds als gewerkte uren worden aangemerkt, dan is de regeling bij Opdrachtgever voor reizen of reistijd niet van toepassing.</p> <p>Voor de vaststelling van de inlenersbeloning wordt aangesloten op de actuele bepalingen hieromtrent zoals vastgelegd in de uitzendcao's ABU en NBBU. Regelingen uit de cao van Deelnemer die niet onder de inlenersbeloning vallen, bijvoorbeeld in de cao Rijk onder meer de individuele keuzen in het arbeidsvoorwaardenpakket (IKB-regeling) of een eenmalige uitkering van loon, zijn niet van toepassing op de terbeschikkingstelling van Flexibele Arbeidskrachten.</p> <p>Deelnemer en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid verstrekken aan Opdrachtnemer alle informatie die nodig is om de correcte inlenersbeloning te kunnen vaststellen.</p>

<p>11.3</p>	<p>Een Flexibele Arbeidskracht komt conform de inlenersbeloning (zie eis 11.2) in aanmerking voor een periodieke verhoging binnen de van toepassing zijnde salarisschaal van de cao Rijk overeenkomstig het vigerend personeelsbeleid bij de Deelnemer waar hij/zij zijn/haar Werkzaamheden verricht. Ingeval van een periodieke verhoging als gevolg van het personeelsbeleid, wordt uitsluitend het Uurloon aangepast. De Omrekenfactor blijft ongewijzigd.</p>
<p>11.4</p>	<p>Inschrijver houdt in zijn Tariefstelling rekening met Uurlonen en periodieken conform de cao van Deelnemer, te weten de cao Rijk, hoofdstuk 22 'Rijksschoonmaakorganisatie'.</p> <p>Een bijstelling van de Uurlonen als gevolg van nieuwe cao-afspraken voor Opdrachtgever/Deelnemer dient te worden doorgevoerd in de Tariefstelling. Dit kan met terugwerkende kracht dienen plaats te vinden. Dit in de situatie dat dit ook voor de rijksambtenaren van Opdrachtgever/Deelnemer van toepassing is.</p> <p>Categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid informeert Opdrachtnemer tijdig over dergelijke aanpassingen. Over de wijze van verrekening dient altijd eerst voorafgaande afstemming plaats te vinden met de Deelnemer. De Deelnemer bepaalt in afstemming met Opdrachtnemer tevens op welk moment de (wettelijke) wijziging in de eigen organisatie administratief (al dan niet met verrekening met terugwerkende kracht) zal worden doorgevoerd.</p> <p>De verrekening van deze bijstelling wordt (bij voorkeur eenmalig) gefactureerd aan de Deelnemer. Verder heeft de verrekening naast de bijstelling van de Uurlonen ook betrekking op de prijselementen die samenhangen met de Uurlonen (loonsomfactor, bureaumarges, eventuele toeslagen), die als gevolg van een wijziging van de Uurlonen ook in hoogte wijzigen. Immers, indien de Uurlonen wijzigen werkt dit door in het uiteindelijke Uurtarief en eventuele procentuele vergoedingen, zoals toeslagen.</p> <p>Opdrachtnemer kan met terugwerkende kracht het Uurloon aanpassen en op basis van de loonstroken van een Flexibele Arbeidskracht een herveloning uitvoeren, waaruit de nabetaling aan de betreffende Flexibele Arbeidskracht volgt. Of Opdrachtnemer kan ervoor kiezen per Flexibele Arbeidskracht een éénmalige bruto vergoeding uit te rekenen op basis van het verschil in het Uurloon, vermenigvuldigd met het aantal gewerkte uren in de periode met terugwerkende kracht waarvoor het aangepaste Uurloon geldt. Het op basis hiervan aan de Flexibele Arbeidskracht na te betalen bedrag wordt vervolgens vermeerderd met de gebruikelijke reserveringen, vakantietoeslag, etc. Opdrachtgever en/of Deelnemer behouden zich het recht voor steekproefsgewijs de volledigheid van de nabetaling te verifiëren, bijvoorbeeld door met toestemming van een Flexibele Arbeidskracht de loonstrook waarin de nabetaling is verwerkt in te zien. Een en ander uiteraard voor zover dit past binnen de AVG.</p>
<p>11.5</p>	<p>Gedurende de looptijd van een Nadere Overeenkomst vinden wijzigingen plaats vanwege door te voeren wijzigingen in het Uurtarief. Aanleiding kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een wijziging van het Uurloon (bruto uurloon cao Opdrachtgever/Deelnemer), al dan niet met terugwerkende kracht; • een tariefswijziging vanwege het - doorgaans vast te stellen in december - minimaal eenmaal per jaar wijzigen van de loonsomfactoren die deel uitmaken van de Tariefstelling, die doorwerken in de Omrekenfactoren en uiteindelijk in het Uurtarief. De ingangsdatum van een tariefswijziging is in een dergelijke jaarlijkse aanpassing de maandag die het dichtst ligt bij 1 januari van een jaar; • het toekennen van een periodiek aan de Flexibele Arbeidskracht bij voldoende functioneren, wat leidt tot een wijziging van het Uurloon (bruto uurloon cao Rijk); • een faseovergang van de Flexibele Arbeidskracht, wat kan leiden tot de toepassing van een andere Omrekenfactor en derhalve tevens een ander Uurtarief. <p>Aanpassingen van de loonsomfactoren zijn <u>niet optioneel</u> door te voeren door Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever en volgen in ieder geval uit (jaarlijkse) wijzigingen van wettelijke- en/of cao-gerelateerde en/of pensioenpremies. Zie tevens bijlage 5 'Tariefstelling'.</p> <p>Beoogd wordt dat de gewijzigde component(en) van het Uurtarief alleen in de urenmodule van de Deelnemer en/of van de Opdrachtnemer dienen te worden aangepast. Dit draagt voor Partijen bij tot minder administratieve lasten en een efficiënter verwerkingsproces van de opdracht- en factuurstroom die voortvloeit uit wijzigingen van het Uurtarief.</p> <p>Indien een Deelnemer in afstemming met Opdrachtnemer bovengenoemde aangepaste werkwijze wenst te onderzoeken en zo mogelijk te realiseren, dan werkt Opdrachtnemer hier op eerste verzoek van de Deelnemer aan mee.</p>

	In de Dienstspecifieke Afspraken kunnen hierover desgewenst nadere afspraken worden vastgelegd.
11.6	<p>Inschrijver dient de instructies te volgen en de formats te gebruiken zoals vermeld in de bijlage 5 'Tariefstelling'. Indien deze Tariefstelling (inclusief de instructies en de formats) niet wordt gehanteerd en /of volledig ingevuld, wordt de Inschrijving van verdere beoordeling uitgesloten, tenzij naar oordeel van de Aanbestedende dienst sprake is van een bagatel. Inschrijver dient de door hem ingevulde bijlage 5 'Tariefstelling' met de Tariefstelling te laten ondertekenen door een functionaris die bevoegd is om Inschrijver in het kader van deze aanbesteding te vertegenwoordigen.</p> <p>Zowel de volledig ingevulde en <u>ondertekende pdf-versie als ook een versie in Excel</u> dient bij de Inschrijving te worden gevoegd (<u>alle tabbladen, ook wat betreft de pdf-versie</u>).</p>
11.7	<p>Inschrijver geeft in zijn Tariefstelling de loonsomfactoren op. Daarbij baseert Inschrijver zich bij de invulling van die in blok 1 tot en met 4 van de loonsomfactoren (tabbladen 2a en 2b) op de reserveringen, premies et cetera voor het jaar 2021 gelden.</p> <p>Inschrijver specificeert ten behoeve van de vaststelling van de Tariefstelling de kostencomponenten van de loonsomfactor door invulling van de tabbladen 2a en 2b van bijlage 5 'Tariefstelling'. Er wordt in deze aanbesteding onderscheid gemaakt tussen 2 verschillende loonsomfactoren.</p> <p>Dit betreft de volgende twee loonsomfactoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een loonsomfactor voor Uitzenden (met Uitzendbeding) en/of Detacheren (zonder Uitzendbeding) in fase A of in fase 1,2 (ABU- of NBBU-cao) (tab 2a); - een loonsomfactor voor Detacheren (zonder Uitzendbeding) in fase B en fase C of in fase 3 en 4 (ABU- of NBBU-cao) (tab 2b). <p>Bij Inschrijving dient in de loonsomfactoren zoals gespecificeerd in tabbladen 2a en 2b, gebaseerd op de huidige situatie voor de invulling van de ZW- en WGA-premie te worden uitgegaan van premiesector 52. Bekend is dat na inwerkingtreding van de Wab per 1 januari 2020 de sectorpremies zelf zijn vervallen. Voor de vaststelling van de ZW- en WGA-premie zal, zoals eveneens bekend, de sectorindeling (sector 52 voor deze Opdracht) voorlopig nog worden gehandhaafd.</p> <p>De inhuur betreft altijd functies in risicopremiegroep II (BV2).</p> <p>De loonsomfactoren betreffen grotendeels niet-beïnvloedbare kostencomponenten voor Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst(en). In de loonsomfactor neemt Inschrijver dan ook alleen die kostencomponenten binnen de loonsomfactor op die het gevolg zijn van aan Inschrijver opgelegde wettelijke verplichtingen of cao-gerelateerde verplichtingen. Uitzonderingen op deze laatste zin zijn in blok 4 van de loonsomfactor de premie voor pensioen en - voor 'Eigen risicodragers' (ERD) - de ziektekosten en/of WGA-premies. Hoewel deze deels wel – bijvoorbeeld voor eigenrisicodragers - binnen de eigen invloedssfeer van Inschrijver liggen, mogen deze alleen dan worden aangepast indien deze aanpassing duidelijk wordt onderbouwd en verifieerbaar is door Opdrachtgever of - indien noodzakelijk - door een onafhankelijke Derde.</p> <p>De reservering voor de transitievergoeding in blok 4 is na Inschrijving vast en mag derhalve tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen niet worden aangepast.</p> <p>Ten slotte neemt Inschrijver in blok 5 van de loonsomfactor de door hem – al dan niet geheel – te beïnvloeden kostenonderdelen op, die ongewijzigd blijven gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen.</p> <p>Verdere toelichting, vereisten en instructies voor invullen van de loonsomfactoren en/of componenten daarvan en de Tariefstelling in het algemeen zijn verwerkt in de diverse tabbladen van bijlage 5 'Tariefstelling'. Inschrijver wijkt niet af van de vereisten en instructies die in deze bijlagen zijn vermeld.</p>
11.8	<p>Er wordt door Deelnemer geen urengarantie voor een vaste arbeidsomvang gegeven. Dit geldt voor alle fasen. Het risico op eventuele 'leegloopuren' dient Opdrachtnemer in zijn Tariefstelling te verdisconteren. Een situatie zoals omschreven in eis 10.2 in dit Programma van Eisen is hiervan uitgezonderd.sv</p> <p>Een en ander laat onverlet dat Deelnemer in het kader van goed opdrachtgeverschap zich te allen tijde zal inspannen om bij te dragen aan optimale continuïteit van de inzet van de Flexibele Arbeidskracht.</p>

11.9	<p>Een 'bureaumarge' is een factor die vermenigvuldigd wordt met de 'loonsomfactor'. Dit resulteert in een 'Omrekenfactor'. Deze bureaumarge bestaat uit componenten die door Opdrachtnemer beïnvloed kunnen worden (in de zin dat u de onderliggende kosten en daarmee uw winst of verlies kunt beïnvloeden). De bureaumarges staan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vast en mogen derhalve niet worden gewijzigd of geïndexeerd. In bijlage 5 'Tariefstelling' vermeldt Inschrijver de in de onderstaande eis 11.10 vermelde bureaumarges, die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, van toepassing zijn.</p>
11.10	<p>De Tariefstelling bevat twee bureaumarges, namelijk één voor elk van de twee gedefinieerde loonsomfactoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bmd1: Bureau­marge voor Uitzenden (met Uitzendbeding) Detacheren (zonder Uitzendbeding) in fase A of in fase 1,2 (ABU- of NBBU-cao), (tab 2a, bijlage 5 'Tariefstelling'); - Bmd2: Bureau­marge voor Detacheren (zonder Uitzendbeding) in fase B en C of in fase 3 en 4 (ABU- of NBBU-cao), (tab 2b, bijlage 5 'Tariefstelling'). <p>Inschrijver vult in de tabbladen 2a en 2b van bijlage 5 'Tariefstelling' per gedefinieerde loonsomfactor de bureaumarge in. De bureaumarge wordt uitgedrukt in een getal met vier decimalen achter de komma en dient altijd hoger dan 1,0000 te zijn. De bureaumarge is vast en mag derhalve niet worden gewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlenging(en) daarvan.</p>
11.11	<p>De bureaumarges staan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlengingen) vast en zullen niet gewijzigd/ geïndexeerd worden.</p>
11.12	<p>In de tabbladen 2a en 2b (bijlage 5 'Tariefstelling') verstrekt Inschrijver door invulling van de relevante geel gearceerde vlakken voor elke loonsomfactor – naast de reguliere premies, cao-reserveringen en de bureaumarge, voorts onder meer de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor welke werkhervattingskas premies (WGA- en ZW-Flex deel, sector 52) Opdrachtnemer Eigen wel of niet risicodragers (ERD) is op het moment van Inschrijving; - Hoogte werkhervattingskas WGA-premie (sector 52) vóór doorbelasting aan Flexibele Arbeidskracht; - Percentage van de werkhervattingskas WGA-premie (sector 52) dat aan Flexibele Arbeidskracht wordt doorbelast; - Welke juridische entiteit van Inschrijver <u>in zijn hoedanigheid als juridisch werkgever</u> de Diensten waar de betreffende loonsomfactor betrekking op heeft, zal uitvoeren. <p>Na definitieve gunning van de Raamovereenkomst(en) kan categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid namens Deelnemer de door Inschrijver te tonen of te overleggen relevante beschikkingen of andere bewijsmiddelen op correctheid en overeenstemming met de door Inschrijver bij zijn Inschrijving verstrekte informatie verifiëren. Verder zal bij elke aanpassing van de loonsomfactor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, eveneens standaard een verificatie zoals bovengenoemd plaatsvinden.</p> <p>Opdrachtnemer informeert categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid over eventuele wijzigingen omtrent het eigen risicodragerschap voor de werkhervattingskas (WGA- en ZW-deel) verplichtingen van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlenging(en) hiervan.</p>
11.13	<p>Inschrijver dient alle kosten/reserveringen (zoals reservering transitievergoeding, kort/bijzonder verzuim, werkgeverpremie, vakantiegeld, vakantiedagen, feestdagen, pensioenpremie, leegloopkosten, et cetera) op te nemen in de loonsomfactor.</p>
11.14	<p>De vergoeding van de Deelnemer aan Opdrachtnemer, exclusief eventuele toeslagen en eventueel separaat te vergoeden onkosten, wordt per Flexibele Arbeidskracht uitgedrukt in een Uurtarief, dat het product is van het Uurloon en de Omrekenfactor. De Omrekenfactor is het product van de loonsomfactor en de</p>

	<p>bureaumarge. De loonsomfactor, de bureaumarge en de Omrekenfactor worden ieder afzonderlijk uitgedrukt in een getal met maximaal vier decimalen achter de komma, rekenkundig afgerond op deze vier decimalen waar van toepassing.</p> <p>De formule voor bepaling van het Uurtarief is als volgt: Uurtarief = UL * Omrekenfactor, of Uurtarief = UL * LSF * Bmd1 of 2.</p> <p>Waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UL = Uurloon, zijnde bruto salaris conform cao Deelnemer/Opdrachtgever. Zie voor het specifiek voor schoonmaakpersoneel berekende bruto Uurloon dat op het moment van publicatie van deze aanbesteding van kracht is tabblad 1 van bijlage 5 'Tariefstelling'; • LSF = loonsomfactor zoals aangeboden in tabblad 2a en 2b van bijlage 5 'Tariefstelling'; • BMD1 en 2 = bureaumarge zoals aangeboden in tabblad 2a en 2b van bijlage 5 'Tariefstelling'.
<p>11.15</p>	<p>Opdrachtnemer past de loonsomfactor voor blok 1 tot en met 4 (zoals benoemd in bijlage 5 'Tariefstelling') gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan, maar alleen op basis van een tijdig, duidelijk onderbouwd en verifieerbaar voorstel en na goedkeuring van Opdrachtgever, als gevolg van aan Opdrachtnemer opgelegde wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. De ervaring leert dat dit in ieder geval elk jaar m.i.v. 1 januari (of de dichtst daarbij liggende maandag) een aanpassing van de Tariefstelling vanwege gewijzigde wettelijke premies en cao-reserveringen noodzakelijk is. De aanpassing is derhalve niet optioneel; het is niet aan Opdrachtnemer om te bepalen of de wijziging wel of niet dient te worden doorgevoerd.</p> <p>De hoogte van de aanpassing van de loonsomfactor is uitsluitend afhankelijk van eerdergenoemde omstandigheden en kaders. De procentuele wijziging van de aan te passen onderdelen in de loonsomfactor is niet groter dan de procentuele aanpassing die voortvloeit uit de aan Opdrachtnemer opgelegde (wijziging in de) wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen.</p> <p>Opdrachtgever kan in het kader van een zorgvuldige verificatie inzicht eisen in bewijsmiddelen, zoals een beschikking van Belastingdienst inzake bijvoorbeeld de vaststelling van de gedifferentieerde premie(s) WGA en ZW. Of bijvoorbeeld een verzekeringspolis of een onderbouwing van de gewenste reservering de pensioenpremie. Daarbij mogen niet-relevante delen uit de beschikking of polis - voor zover door Opdrachtnemer gewenst - worden afgedekt.</p> <p>De kostenposten zoals opgenomen in blok 5 van de loonsomfactor en de bureaumarge blijven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vast en zullen niet kunnen worden gewijzigd.</p> <p>Opdrachtnemer richt zijn voorstel tot wijziging van de loonsomfactor uitsluitend aan de categorie- en strategisch contractmanager(s) Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid. Na verificatie van de door Opdrachtnemer voorgestelde tariefwijziging door categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid, zal deze in overleg met de Deelnemer (met terugwerkende kracht) worden doorgevoerd. Daarbij valt de ingangsdatum in beginsel altijd op de dichtst bij de ingangsdatum liggende maandag.</p> <p>Aanpassingen in blok 1 tot en met 4 gelden met terugwerkende kracht, voor zover het niet mogelijk is deze tijdig door te voeren.</p> <p>Opdrachtgever kan het voorstel tot wijziging van de loonsomfactor alleen weigeren indien dit voorstel onvoldoende is onderbouwd of geen correcte informatie bevat.</p>
<p>11.16</p>	<p>Alle in de Tariefstelling van Inschrijver geoffeerde bedragen/vergoedingen dienen realistisch en marktconform te zijn. Dat betekent onder meer dat het moet gaan om gebruikelijke prijzen die gebaseerd zijn op normale kostprijzen met onder meer redelijke kortingen en winstmarges. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst te miskennen, hierdoor de beoordelingsystematiek te manipuleren en het beoogde doel van de aanbesteding (het selecteren van de economisch meest voordelige inschrijving) te verstoren, bijvoorbeeld door middel van een verschuiving van kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel. Het invullen van nul-prijzen (€ 0,0000, geen bureaumarge), negatieve prijzen/marges dan wel kortingen is niet toegestaan indien dit ertoe leidt dat Inschrijver irreële en niet- marktconforme biedingen doet die ertoe leiden dat Inschrijver bepaalde Flexibele Arbeidskrachten onder de kostprijs (zijnde het product van het geldende Uurloon en de reële loonsomfactor) ter beschikking zou moeten stellen.</p> <p>De Omrekenfactor, oftewel het product van de loonsomfactor en de bureaumarge, is per definitie groter dan 1,0000. De loonsomfactor is ook groter dan 1,0000.</p>

	<p>De door Inschrijver geoffreerde gewogen gemiddelde Omrekenfactor, die de Aanbestedende dienst gebruikt voor de beoordeling van de Tariefstelling van Inschrijver, is niet hoger dan 2,2800. Indien de door Inschrijver aangeboden gewogen gemiddelde Omrekenfactor hoger is dan 2,2800 wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.</p> <p>Zie voor de van toepassing zijnde bandbreedte van de gewogen gemiddelde Omrekenfactor tevens hoofdstuk 5 van het Beschrijvend Document, alsmede tabblad 3 van bijlage 5 'Tariefstelling'.</p>
11.17	De in de Inschrijving vermelde geldbedragen zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld. Geldbedragen in Euro's zijn weergegeven met twee decimalen achter de komma.
11.18	In de Tariefstelling van Inschrijver mogen geen bandbreedtes en financiële 'pro-memorie'-posten opgenomen zijn.
11.19	Behoudens in geval van overwerk bedraagt het maximum aantal declarabele uren (a) 36 uur per week of (b) 148 uur per vier weken, met binnen deze periode een maximum van 40 uur per week.
11.20	De met de Diensten en Werkzaamheden gemoeide kosten zijn verwerkt in de Tariefstelling van Opdrachtnemer, tenzij anders vermeld in de Aanbestedingsstukken door Opdrachtgever.
11.21	Opdrachtnemer garandeert dat de ingezette Flexibele Arbeidskrachten te allen tijde conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald.
11.22	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Flexibele Arbeidskrachten voortvloeiende uit cao-afspraken, wet- of regelgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
11.23	Opdrachtnemer vrijwaart de Deelnemer voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Opdrachtnemer deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Deelnemer in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
11.24	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de geoffreerde Tariefstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een voorbeeld betreft de kosten voor een fietsenstalling bij een NS-station. Of de kosten voor een parkeergarage indien de Flexibele Arbeidskracht ervoor kiest met de auto naar het werk te komen. Dit zijn dan kosten waarbij Opdrachtnemer op eigen initiatief, voor eigen rekening en in afwijking van de gestelde voorwaarden in de Raamovereenkomst inzake de Tariefstelling coulant is naar de Flexibele Arbeidskracht. Het is niet mogelijk om hiervan een overzicht te geven; deze kosten worden immers niet aan ons doorberekend.
11.25	<p>Kosten voor een dienstreis worden door de Flexibele Arbeidskracht bij Opdrachtnemer ingediend. Deze kunnen door Opdrachtnemer aan Deelnemer worden doorbelast.</p> <p>Voor de vergoeding van kosten verbonden aan <u>dienstreizen</u> geldt de vergoeding op de cao Rijk, hoofdstuk 10 'Reizen en vergoedingen', dan wel de bij Opdrachtgever geldende aanvullende bedrijfsregeling (op het moment van inzet van de Flexibele Arbeidskracht).</p> <p>Bij tewerkstelling van Flexibele Arbeidskrachten in bijzondere omgevingen en voor de uitoefening van specifieke Werkzaamheden, kan Deelnemer met de Opdrachtnemer nadere (Dienstspecifieke) afspraken maken over separate vergoeding van onkosten.</p>

	<p>De aanspraken woon-werkverkeer, binnenlandse dienstreizen en buitenlandse dienstreizen zijn vermeld in hoofdstuk 10 van de cao Rijk. Wijziging van deze regelingen, waaronder de bedragen, worden steeds in de cao Rijk verwerkt. Zie ook eis 11.1. Zie voor de volledige informatie over de regelingen voor het Rijk en derhalve Opdrachtgever: https://www.caorijk.nl/cao-rijk/hoofdstuk-10</p> <p>Voor de te hanteren methodiek ten behoeve van de bepaling van de van toepassing zijnde reisafstand ten behoeve van de vergoeding van dienstreizen geldt het volgende. Opdrachtnemer maakt bij het bepalen van de reisafstand gebruik van de optimale route in de ANWB-routeplanner, tenzij een andere werkwijze in Dienstspectifieke Afspraken wordt vastgelegd.</p> <p>Voor vergoeding van andere onkosten in verband met de uitoefening van de Werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht, geldt de vergoeding op basis van de bij Opdrachtgever geldende regeling (op het moment van inzet van de Flexibele Arbeidskracht). Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer inzicht in de vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer, dienstreizen of onkosten die bij de Deelnemer ingezette Flexibele Arbeidskrachten van of namens Opdrachtnemer hebben ontvangen. Opdrachtnemer neemt aantoonbare maatregelen (in termen van uitvoering en controle) om te voorkomen dat er eventuele verschillen zijn tussen de vergoeding waar de Flexibele Arbeidskrachten op grond van voorgaande passage recht op hebben en de daadwerkelijk verstrekte vergoeding. Eventuele verschillen herstelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk.</p>
<p>11.26</p>	<p>De vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer van de Flexibele Arbeidskracht die bij de Deelnemer in het kader van de Raamovereenkomst(en) door Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld maakt wel deel uit van de Omrekenfactor en derhalve ook van het Uurtarief. Deze vergoeding mag niet separaat door Opdrachtnemer aan de Deelnemer worden doorberekend.</p> <p>Met betrekking tot de vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer van de Flexibele Arbeidskracht, geldt de vergoeding op basis van de inlenersbeloning zoals vastgelegd in de cao Rijk, dan wel een bij Opdrachtgever/Deelnemer aanvullend geldende bedrijfsregeling (op het moment van inzet van de Flexibele Arbeidskracht). Zie ook eis 11.2 voor meer informatie over deze van toepassing zijnde regelingen.</p>
<p>11.27</p>	<p>De kosten die gemaakt worden voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) maken wel deel uit van de Omrekenfactor en derhalve ook niet van het Uurtarief. Deze vergoedingen mogen niet separaat door Opdrachtnemer aan de Deelnemer worden doorberekend. Een uitzondering hierop vormt de 'VOGplus' van Flexibele Arbeidskrachten die door Deelnemer bij de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) worden ingezet. De VOGplus wordt door DJI aangevraagd en niet door Deelnemer betaald.</p>
<p>11.28</p>	<p>Overwerk, werk in onregelmatige dienst en dergelijke, verschoven uren en consignatiedienst door Flexibele Arbeidskrachten worden door Deelnemer in beginsel vermeden, er wordt zoveel mogelijk in dagdiensten gewerkt. Mocht er in voorkomende gevallen wel overwerk, werk in onregelmatige dienst en dergelijke plaats dienen te vinden dan geldt het navolgende.</p> <p>Overwerk, werk in onregelmatige dienst en dergelijke komt alleen voor vergoeding in aanmerking indien een Deelnemer daartoe schriftelijk opdracht aan Deelnemer middels het webportal heeft gegeven. Onder meer toelagen voor overwerk, verschoven uren, onregelmatigheid (waaronder feestdagtoeslag), ploegentoeslag, werken onder fysiek belastende omstandigheden samenhangend met de aard van het werk en consignatiedienst worden vergoed conform de cao van Deelnemer (bijvoorbeeld cao Rijk, hoofdstuk 7 'Variabele beloning'). Een en ander voor zover de toelage valt onder de inlenersbeloning (zie tevens eis 11.2 van dit hoofdstuk). Deze toeslagen worden berekend als percentage van het Uurloon (bruto uurloon cao Deelnemer) vermenigvuldigd met de loonsomfactor (Omrekenfactor minus bureaumarge). <u>Voor het werken in onregelmatige dienst wordt onder bepaalde voorwaarden zoals vastgelegd in de cao Rijk tevens een maandelijkse nominale vergoeding uitgekeerd (momenteel € 37,50, zie ook hoofdstuk 7 'Variabele beloning').</u></p>