



Bijlage A Programma van Eisen

Europese aanbesteding

**Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst voor cateringfuncties ten behoeve
van Paresto (2022) - IFA Paresto 2022**

Kenmerk IUC DJI/INEA/CV/2021-1
Versie NvI1 (wijzigingen t.o.v versie 'publicatie
aanbesteding' geel gemarkeerd)
Datum 8 september 2021

Colofon

Projectnaam	Europese aanbesteding Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst voor cateringfuncties ten behoeve van Paresto (2022), IFA Paresto 2022
Kenmerk/Projectnummer	IUC DJI/INEA/CV/2021-1
Versie	NvI1 8 september 2021
Afzender	Dienst Justitiële Inrichtingen Shared Service Center, Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC DJI) Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Contactpersoon	Christa Visser Specialistisch inkoopadviseur categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid e: ienea@dji.minjus.nl t: 06 1543 9085
Plv. contactpersoon	Mahena van Vliet-van Leeuwen Senior Adviseur Europees aanbesteden e: ienea@dji.minjus.nl t: 088 07 54321
Auteurs	Werkgroep IFA Paresto 2022

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:

1. Algemeen
2. Proces tot moment van inzet/plaatsing Flexibele Arbeidskrachten
3. Plaatsing van Flexibele Arbeidskrachten
4. Begeleiding en opleiding van Flexibele Arbeidskrachten
5. Vervanging en overname van Flexibele Arbeidskrachten
6. Implementatie
7. Informatiebeveiliging
8. Communicatie en informatievoorziening
9. Digitalisering van het inhuurproces
10. Urenverantwoording, facturering en betaling
11. Tariefstelling
12. Social return

Nr. eis	Beschrijving eis
1	Hoofdstuk 1: Algemeen
1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid de Diensten te leveren, zoals vermeld in hoofdstuk 1 Beschrijvend Document. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer in staat en bereid is om voor alle functies uit de Inhuurcatalogus Paresto (zie bijlage E) in de IBBAD-salarisschalen 1 tot en met 9, Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst (artikel 7:690 BW) aan Deelnemer (zijnde Paresto) ter beschikking te stellen, zoals nader omschreven in hoofdstuk 1 Beschrijvend Document. 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 de regio's in Nederland en in Münster, Duitsland (zie bijlage F Locaties Paresto) . 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 (exclusief de Waddeneilanden en exclusief Rijkdienst Caribisch Nederland). Dit is bijvoorbeeld aan de orde indien een locatie van Deelnemer verhuist of bij inzet voor een evenement (bijvoorbeeld Veteranendag). Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de verlening van de Diensten en de uitvoering van de Werkzaamheden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
1.2	Opdrachtnemer 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 arbeidsvoorwaarden en past deze kennis toe bij de uitvoering van de Diensten. Voor Deelnemer is het Burgerlijk ambtenaren reglement Defensie (BARD) van toepassing. Zie https://wetten.overheid.nl/BWBR0006040 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 Opdrachtnemer door Opdrachtgever tijdig geïnformeerd over wijzigingen in deze arbeidsvoorwaarden. Categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid en Deelnemer zorgen voor dit informeren van Opdrachtnemer.
1.3	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 momenteel Algemeen Verbindend Verklaarde (AVV) ABU cao, tenzij Opdrachtnemer gebruik maakt van een zogeheten van de AVV gedispenseerde cao. In dat geval wordt gebruik gemaakt van die gedispenseerde cao. De NBBU cao is thans een dergelijke gedispenseerde cao. Indien de ABU-cao gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op enig moment niet (meer) Algemeen Verbindend is verklaard, dan geldt voor Inschrijvers die <i>niet</i> een gedispenseerde cao volgen dat zij de ABU-cao blijven toepassen. De looptijd van de huidige ABU cao, alsmede van de huidige NBBU cao was tot en met 31 mei 2021. Voorts 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.

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 Inhuurcatalogus Paresto (bijlage E) en de daarin gebruikte functienamen en bijbehorende IBBAD-salarisschalen. Dit geldt voor het gehele inhuurproces ((Offerte)aanvraag t/m facturering), alsmede de daaraan gerelateerde dienstverlening zoals het verstrekken van (management)rapportages.

1.6	Deelnemer heeft behoefte aan inzet van Flexibele Arbeidskrachten in een Pool. Dit betreft <u>alle inzet</u> van Flexibele Arbeidskrachten op basis van <u>reguliere aanvragen</u>, alsmede op basis van <u>ad hoc-aanvragen</u>, zoals beschreven in paragraaf 1.9.2 Beschrijvend Document en hoofdstuk 2 Programma van Eisen. Opdrachtnemer in staat en bereid om invulling te geven aan inzet van Flexibele Arbeidskrachten in een Pool en aan het uitvoeren van Poolmanagement. Aan de dienstverlening ten behoeve van de Pool en het Poolmanagement worden de volgende aanvullende eisen gesteld: 1. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle Flexibele Arbeidskrachten die werkzaam zijn in de Pool voldoen aan alle aan hen gestelde eisen (zie eis 2.1 Programma van Eisen) en regelmatig worden ingezet om zodoende te borgen dat het kennisniveau en de beschikbaarheid van alle Flexibele Arbeidskrachten die werkzaam zijn in de Pool voldoende op peil blijft; 2. Opdrachtnemer en Deelnemer hebben ieder kwartaal een 'forecastoverleg'. Na gunning van de Raamovereenkomst, bijvoorbeeld in de Dienstspectifieke Afspraken, kan eventueel een hogere frequentie worden overeengekomen. Doel van dit overleg is het inzicht krijgen en houden in de globale behoefte aan Flexibele Arbeidskrachten ten behoeve van de inzet in de Pool van Deelnemer. In dit overleg wordt meerdere maanden vooruit gekeken om te bepalen of maatregelen nodig zijn teneinde de Pool op de juiste omvang te houden; 3. Afschalen/wijzigen rooster van Flexibele Arbeidskrachten in de Pool als gevolg van onvoorziene gebeurtenissen/peiken wordt door Opdrachtnemer kosteloos gerealiseerd, mits passend binnen de kaders van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab). Met passend binnen de kader van de Wab wordt bedoeld dat wanneer sprake is van een oproepovereenkomst (in de zin van artikel 7:628a lid 9 BW) het afschalen/wijzigen rooster wordt doorgegeven eerder dan vier kalenderdagen voor de aanvang van de Werkzaamheden (de dag van aanvang van de Werkzaamheden niet meegerekend). Deze vier kalenderdagen kunnen eventueel worden verkort naar 24 uur indien dat op dat moment in de ABU/NBBU-cao is vastgelegd. Opschalen is te allen tijde kosteloos. 4. Deelnemer geeft de behoefte aan inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool op 'diensten' door aan Opdrachtnemer conform het bepaalde in eis 2.2; 5. Opdrachtnemer zorgt voor het Poolmanagement, hetgeen met name inhoudt het inplannen van de in de Pool benodigde Flexibele Arbeidskrachten. Opdrachtnemer zorgt voorts voor eventuele begeleiding van hen, waarbij in acht wordt genomen dat de leiding en het toezicht over de Flexibele Arbeidskrachten bij Deelnemer blijft. Deelnemer en Opdrachtnemer kunnen na gunning van de Raamovereenkomst, bijvoorbeeld in de Dienstspectifieke Afspraken, nadere afspraken maken over de invulling van het Poolmanagement. Uitgangspunt is dat wat betreft het uitvoeren van Poolmanagement de accountmanager van Opdrachtnemer het aanspreekpunt is voor Deelnemer. Indien Opdrachtnemer een poolmanager wenst in te zetten voor het uitvoeren van (een deel van) Poolmanagement, stemt hij dit eerst af met Deelnemer. De eventuele inzet van een poolmanager door Opdrachtnemer valt onder de begeleidende en accountverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en komt niet voor separate vergoeding in aanmerking; 6. Bij het uitvoeren van het Poolmanagement wordt gebruik gemaakt van een webportal van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient een webportal ter beschikking te stellen, die voldoet aan het bepaalde in eis 9.1 Programma van Eisen. De webportal dient ten behoeve van het Poolmanagement te kunnen worden gebruikt voor in ieder geval a. het door Deelnemer aanvragen van inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool op diensten (reguliere aanvragen en ad hoc-aanvragen) (zie m.n. eis 2.2), b. de planning van inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool: Opdrachtnemer koppelt (naam en enkele gegevens van) Flexibele Arbeidskracht aan een aangevraagde dienst (zie m.n. eis 2.3), c. het inzichtelijk maken van eisen waaraan de Flexibele Arbeidskracht voldoet (denk in ieder geval aan aanwezigheid van HACCP-kennis en VOG): Opdrachtnemer maakt in de webportal voor Deelnemer inzichtelijk en verifieerbaar aan welke eisen de Flexibele Arbeidskracht voldoet door hierbij in de webportal een 'vinkje' te plaatsen (zie m.n. eis 2.3). In de Dienstspectifieke Afspraken kunnen Deelnemer en Opdrachtnemer inzake het bovenstaande nadere (proces)afspraken vastleggen.
-------------------	---

2	Hoofdstuk 2: Het proces tot moment van inzet/plaatsing Flexibele Arbeidskrachten
2.1	<u>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool naar aanleiding van reguliere aanvragen en ad hoc-aanvragen.</u> Voordat Opdrachtnemer een Flexibele Arbeidskracht opneemt in de Pool, stelt Opdrachtnemer een onderzoek in naar de geschiktheid van de Flexibele Arbeidskracht voor opname in de Pool. Alleen Flexibele Arbeidskrachten die voldoen aan de eisen kunnen worden opgenomen in de Pool ten behoeve van inzet op 'diensten' (zie eis 2.2 Programma van Eisen). Dit zijn dan 'geschikte, direct inzetbare Flexibele Arbeidskrachten'. Alle Flexibele Arbeidskrachten moeten in ieder geval voldoen aan de volgende eisen: - aantoonbaar kennis van voedselveiligheidssystemen (HACCP); - voldoen aan kledingvoorschriften en voorschriften terzake persoonlijke hygiëne, zoals vermeld in de Inhuurcatalogus Paresto (bijlage E) - voor de volledigheid: Deelnemer verstrekt aan de Flexibele Arbeidskracht geen kleding of uitrusting zoals vermeld in de Inhuurcatalogus Paresto (bijlage E). Daarnaast gelden voor sommige diensten aanvullende eisen (die bij aanvraag van de dienst worden aangegeven), zoals bijvoorbeeld: - bereidheid en in staat zijn tot het uitvoeren van Werkzaamheden waarbij op basis van onregelmatige dienst, verschoven uren en/of overwerk dient te worden gewerkt. Bij het onderzoek naar de geschiktheid van de Flexibele Arbeidskracht toetst Opdrachtnemer onder meer referenties, diploma's, identiteit, nevenwerkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht, alsmede of de Flexibele Arbeidskracht gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. De nagetrokken referenties dienen zoveel als mogelijk vergelijkbaar te zijn met de functie waar de inzet op de 'dienst' betrekking op heeft. Indien de kandidaat één of meerdere referenties heeft opgegeven van werkzaamheden bij de Rijksoverheid, toetst Opdrachtnemer minimaal één van deze referenties.
2.2	<u>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool naar aanleiding van reguliere aanvragen en ad hoc-aanvragen.</u> De Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool worden ingezet in ingeroosterde wisselende uren, ook wel 'diensten' genoemd. Deelnemer geeft de behoefte aan Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool door aan Opdrachtnemer op de volgende momenten: - <u>reguliere aanvragen</u>: minimaal 72 uur voorafgaand aan aanvang van de dienst, waarvan zoveel mogelijk vóór de woensdag 12.00 voor de daaropvolgende werkweek; - <u>ad hoc-aanvragen</u>: binnen 72 uur voorafgaand aan aanvang van de dienst. Deelnemer kan besluiten om het exacte tijdstip waarop de behoefte wordt doorgegeven, aan te passen. 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). In de reguliere aanvraag en ad hoc-aanvraag geeft Deelnemer tenminste aan: - De functienaam uit de Inhuurcatalogus Paresto; - de IBBAD-salarisschaal – omdat de functieschaal kan worden afgeleid uit de Inhuurcatalogus Paresto kan Deelnemer eventueel afzien van het opnemen van de functieschaal in de Offerteaanvraag; - Locatie(s) van inzet; - Startdatum en begin- en eindtijd van de dienst; - Inzetduur: in beginsel is de minimale inzetduur van deze Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool 3 aaneengesloten uren per dienst en voor inzet op de functie kok minimaal 5 aaneengesloten uren per dienst; - Eisen inzake opleiding, ervaring e.d. van de Flexibele Arbeidskracht – zie eis 2.1 Programma van Eisen.

2.3	<u>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool naar aanleiding van reguliere aanvragen en ad hoc-aanvragen.</u> In reactie op de reguliere aanvraag of ad hoc-aanvraag koppelt Opdrachtnemer een Flexibele Arbeidskracht uit de Pool aan de dienst en registreert dat in de webportal - Bij reguliere aanvragen: minimaal 24 uur voor aanvang van de dienst; - Bij ad hoc-aanvragen: zo spoedig mogelijk. Voor ad hoc-aanvragen geldt voor Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om een Flexibele Arbeidskracht te koppelen aan de dienst. De aan de dienst gekoppelde Flexibele Arbeidskracht dient te voldoen aan alle in de reguliere aanvraag of ad hoc-aanvraag genoemde eisen. In de webportal maakt Opdrachtnemer voor Deelnemer inzichtelijk: - Voornaam, achternaam, geboortedatum, geboorteplaats, ID type (paspoort/rijbewijs/ID-kaart) en ID-nummer van de aan de dienst gekoppelde Flexibele Arbeidskracht – dit teneinde (de cateringmanager van) Deelnemer in de gelegenheid te stellen de Flexibele Arbeidskracht aan te melden bij de beveiligingsinstantie van de locatie van tewerkstelling; - aan welke eisen (zie eis 2.1 Programma van Eisen) de aan de dienst gekoppelde Flexibele Arbeidskracht voldoet door in de webportal de desbetreffende eis 'aan te vinken'. Indien de in de Flexibele Arbeidskracht voldoet aan alle in de reguliere aanvraag of ad hoc-aanvraag genoemde eisen, is dit een "geschikte, direct inzetbare Flexibele Arbeidskracht". Voorts maakt Opdrachtnemer voor iedere Flexibele Arbeidskracht – bij voorkeur in de webportal - in ieder geval inzichtelijk: - indien de Flexibele Arbeidskracht zich bevindt in fase A / 1, 2 (ABU- of NBBU-cao) of vergelijkbaar: het aantal gewerkte weken in deze fase. Desgewenst kan na definitieve gunning met Deelnemer worden overeengekomen dat deze informatie in een periodieke rapportage in plaats van in de webportal inzichtelijk wordt gemaakt. Een dergelijke afspraak zal worden vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken; - een tijdsindicatie van een mogelijke eerstvolgende fase-overgang; - eventuele andere bijzonderheden (geen voorbeeld beschikbaar, dus niet nader gespecificeerd. Denk aan aspecten die relevant kunnen zijn voor Deelnemer, uiteraard voor zover de informatie past binnen de kaders van de AVG). Deze in de laatste alinea bedoelde gegevens spelen geen rol bij het bepalen van de geschiktheid van de Flexibele Arbeidskracht. Het betreft echter wel relevante informatie voor Deelnemer, omdat dit verband houdt met het inrichten door Deelnemer van zijn capaciteitsbehoefte en eventuele invloed op de continuïteit van inzet van de Flexibele Arbeidskracht. Het door Opdrachtnemer koppelen van een geschikte, direct inzetbare Flexibele Arbeidskracht – die reeds is opgenomen in de Pool – aan de 'dienst' wordt aangemerkt als het overeenkomen van een "Oproep".
2.4	<u>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool naar aanleiding van reguliere aanvragen en ad hoc-aanvragen.</u> Indien Opdrachtnemer in reactie op een reguliere aanvraag géén geschikte Flexibele Arbeidskracht koppelt aan de dienst binnen de daarvoor gestelde termijn, is Opdrachtnemer direct in verzuim. Dit telt mee bij de KPI 'Show/No show Regulier' (zie eis 8.6 Programma van Eisen). 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 nadere overeenkomst bij derden (dus buiten de Raamovereenkomst) uit te zetten respectievelijk te plaatsen.

2.5	<i>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool naar aanleiding van <u>reguliere aanvragen en ad hoc-aanvragen</u>.</i> Deelnemer kan voorafgaand aan aanvang van de dienst de hieraan gekoppelde Flexibele Arbeidskracht alsnog afwijzen of de dienst intrekken, waardoor de tewerkstelling van de Flexibele Arbeidskracht geen doorgang vindt. In dit geval wordt dit in de KPI-scorecard geregistreerd als 'ingetrokken dienst' en deze dienst telt dan niet mee voor de KPI-'Show/No show Regulier' (als bedoeld in eis 8.6). Deze dienst wordt wel meegerekend bij het totaal aantal (rooster)diensten ontvangen in het desbetreffende kwartaal.
2.6	<i>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool naar aanleiding van <u>reguliere aanvragen en ad hoc-aanvragen</u>.</i> Opdrachtnemer garandeert – uitgezonderd overmachtsituaties - dat een aan de dienst gekoppelde Flexibele Arbeidskracht voor aanvang van de Werkzaamheden/de dienst - kan en zal verschijnen teneinde de dienst te verrichten; - voldoet aan de eisen bedoeld in eis 2.1 Programma van Eisen; - zijn/haar geldige VOG toont bij de toegang van de locatie; - zijn/haar ID (paspoort/rijbewijs/ID-kaart) toont bij de toegang van de locatie, waarbij dit het ID-type moet zijn dat is vermeld in de webportal (zie eis 2.3 Programma van Eisen). Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt de toegang tot de locatie geweigerd en telt dit als een 'No show'/niet-geleverde dienst. Dit telt mee bij de KPI 'Show/No show Regulier' (zie eis 8.6 Programma van Eisen).
2.7	<i>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten naar aanleiding van <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Deelnemer die een of meerdere Flexibele Arbeidskrachten wil inzetten, zet een Offerteaanvraag uit bij Opdrachtnemer. In de Offerteaanvraag beschrijft Deelnemer de aanvraag inzake de inhuur van Flexibele Arbeidskracht(en). De Offerteaanvraag kan betrekking hebben op één of meer Vacatures. Deelnemer geeft in de Offerteaanvraag tenminste aan: - De functienaam uit de Inhuurcatalogus Paresto; - de IBBAD-salarisschaal – omdat de functieschaal kan worden afgeleid uit de Inhuurcatalogus Paresto kan Deelnemer eventueel afzien van het opnemen van de functieschaal in de Offerteaanvraag; - Locatie(s) van inzet; - Startdatum en -tijdstip en periode van inhuur; - Eventuele verlengingsoptie(s); - Eisen inzake opleiding, ervaring en competenties van de Flexibele Arbeidskracht – in ieder geval gelden de volgende eisen: - aantoonbaar kennis van voedselveiligheidssystemen (HACCP); - kledingvoorschriften en voorschriften terzake persoonlijke hygiëne, zoals vermeld in de Inhuurcatalogus Paresto (bijlage E) - voor de volledigheid: Deelnemer verstrekt aan de Flexibele Arbeidskracht geen kleding of uitrusting zoals vermeld in de Inhuurcatalogus Paresto (bijlage E). De Werkzaamheden vinden hoofdzakelijk plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 06.00 uur tot 20.00 uur. Er kan echter sprake zijn van Werkzaamheden die (hoofdzakelijk) op andere tijden dienen te worden uitgevoerd, waarbij op basis van onregelmatige dienst en/of overwerk dient te worden gewerkt. In geval van Werkzaamheden buiten de reguliere werkdagen (ma t/m vrij 06.00-20.00 uur) wordt dit duidelijk in de Offerteaanvraag vermeld. Daarnaast kan Deelnemer eisen stellen aan bijvoorbeeld het uitvoeren van een veiligheidsscreening omtrent de geschiktheid indien en voor zover de functie dit vereist. Dit wordt in dat geval duidelijk in de Offerteaanvraag vermeld. De kosten die zijn gemoeid met het eventuele screenen, testen e.d. komen voor rekening van Deelnemer. Zie tevens eis 2.8.

2.8	<i>Deze eis geldt voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten naar aanleiding van <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Voordat Opdrachtnemer naar aanleiding van een Offerteaanvraag een Flexibele Arbeidskracht aanbiedt aan Deelnemer, stelt Opdrachtnemer een onderzoek in naar de geschiktheid van de Flexibele Arbeidskracht voor de Vacature. Opdrachtnemer toetst hierbij onder meer referenties, diploma's, identiteit, nevenwerkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht, alsmede of de Flexibele Arbeidskracht gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. De nagetrokken referenties dienen zoveel als mogelijk vergelijkbaar te zijn met de functie waar de Vacature betrekking op heeft. Indien de kandidaat één of meerdere referenties heeft opgegeven van werkzaamheden bij de Rijksoverheid, toetst Opdrachtnemer minimaal één van deze referenties. Indien in de Offerteaanvraag 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 in de Offerteaanvraag is vermeld dat sprake zal zijn van Werkzaamheden waarbij op basis van onregelmatige dienst, verschoven uren en/of overwerk dient te worden gewerkt, toetst Opdrachtnemer of de Flexibele Arbeidskracht bereid en in staat zal zijn om op deze tijdstippen/diensten te werken.
2.9	<i>Deze eis geldt uitsluitend voor de <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Opdrachtnemer biedt in reactie op de Offerteaanvraag het in eis 2.10 genoemde aantal Flexibele Arbeidskrachten aan in een Offerte. De in de Offerte aangeboden Flexibele Arbeidskracht(en) dient/dienen te voldoen aan alle in de Offerteaanvraag genoemde eisen. Indien de in de Offerte aangeboden Flexibele Arbeidskracht(en) voldoet aan alle in de Offerteaanvraag genoemde eisen, is dit een "geschikte Flexibele Arbeidskracht". In de Offerte vermeldt Opdrachtnemer voor iedere Flexibele Arbeidskracht ten minste de relevante scholing, beroepskwalificaties en het relevante arbeidsverleden, alsmede eventuele andere kenmerken die voor het bepalen van de geschiktheid van de Flexibele Arbeidskracht relevant zijn. Tevens vermeldt Opdrachtnemer in de Offerte in ieder geval: - indien de Flexibele Arbeidskracht zich bevindt in fase A / 1, 2 (ABU- of NBBU-cao) of vergelijkbaar: het aantal gewerkte weken in deze fase; - een tijdsindicatie van een mogelijke eerstvolgende fase-overgang; - eventuele andere bijzonderheden (geen voorbeeld beschikbaar, dus niet nader gespecificeerd. Denk aan aspecten die relevant kunnen zijn voor Deelnemer, uiteraard voor zover de informatie past binnen de kaders van de AVG). Deze in de laatst alinea bedoelde gegevens spelen geen rol bij het bepalen van de geschiktheid van de Flexibele Arbeidskracht. Het betreft echter wel relevante informatie voor Deelnemer, omdat dit verband houdt met het inrichten door Deelnemer van zijn capaciteitsbehoefte en eventuele invloed op de continuïteit van inzet van de Flexibele Arbeidskracht.
2.10	<i>Deze eis geldt uitsluitend voor de <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Naar aanleiding van een Offerteaanvraag stelt Opdrachtnemer 2 (twee) geschikte Flexibele Arbeidskrachten per Vacature voor. In de Dienstspectifieke Afspraken en/of in de Offerteaanvraag kunnen op initiatief van de Deelnemer verruimende afspraken worden gemaakt over het aan te bieden Flexibele Arbeidskrachten per Vacature. Met 'verruimend' wordt bedoeld dat Deelnemer <u>niet</u> mag eisen dat méér Flexibele Arbeidskrachten per Vacature worden aangeboden dan in deze eis genoemd, maar wel minder.

2.11	<u>Deze eis geldt uitsluitend voor de <i>incidentele aanvragen</i>.</u> Opdrachtnemer garandeert – uitgezonderd overmachtsituaties - dat een in een Offerte aangeboden Flexibele Arbeidskracht, op de in de Offerteaanvraag vermelde startdatum de Werkzaamheden bij Deelnemer kan aanvangen, mits Deelnemer binnen de in eis 2.12 vermelde responstermijn zijn besluit over de (voor)selectie van deze Flexibele Arbeidskracht aan Opdrachtnemer kenbaar maakt.
2.12	<u>Deze eis geldt uitsluitend voor de <i>incidentele aanvragen</i>.</u> Opdrachtnemer en Deelnemer dienen voor de behandeling van de Offerteaanvraag en het hieropvolgende werkproces de volgende termijnen in acht te nemen: - oplevertijd Offerte: binnen maximaal 5 Werkdagen na ontvangst Offerteaanvraag; - responstijd Deelnemer*: binnen maximaal 5 3 Werkdagen na ontvangst Offerte. *responstijd Deelnemer is de termijn waarbinnen de aanvrager van Deelnemer bij Opdrachtnemer aangeeft of hij/zij (een) door Opdrachtnemer voorgestelde Flexibele Arbeidskracht(en) wil uitnodigen voor een verkennend gesprek of wil inzetten op de beoogde opdracht. In de Dienstspecifieke Afspraken en/of in de Offerteaanvraag kunnen op initiatief van Deelnemer verruimende termijnen worden gesteld.
2.13	<u>Deze eis geldt uitsluitend voor de <i>incidentele aanvragen</i>.</u> Indien Opdrachtnemer in reactie op een incidentele aanvraag geen passende Offerte indient 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 nadere overeenkomst bij derden (dus buiten de Raamovereenkomst) uit te zetten respectievelijk te plaatsen. Indien Opdrachtnemer niet in staat is een passende Offerte aan te bieden binnen de daarvoor gestelde termijn, bericht hij dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen aan Deelnemer met een zogeheten 'No bid'-verklaring'. In deze schriftelijke 'No bid'-verklaring motiveert Opdrachtnemer waarom hij niet in staat is een Offerte aan te bieden die voldoet aan de eisen. De motivering kan betrekking hebben op minimaal één van de volgende situaties: 1. Te specifieke eisen vanuit Deelnemer; 2. Geen geschikte reacties op de vacature binnen de overeengekomen opleveringstermijn; 3. De kandidaat trekt zich terug; 4. Te specifieke eisen om de kandidaten binnen de overeengekomen opleveringstermijn te kunnen aanbieden; 5. Weigering in verband met voorkeurskandidaat (één van de indicaties voor payroll) 6. Herhalingsvacature (ongewijzigd, dsu dus na recent eerder uitzetten van dezelfde Vacature) 7. De opgegeven salaristrede past niet bij het gevraagde opleidingsniveau en/of de functie-eisen. De 'No-bid' verklaring mag niet gerekend worden als 'ingetrokken Vacature', maar dient als aparte indicator gerapporteerd te worden in de KPI Score Card (zie bijlage M). Per kwartaal rapporteert Opdrachtnemer het totaal aantal afgegeven No-bid verklaringen in de KPI rapportage. Tevens dient per kwartaal separaat een overzicht opgeleverd te worden van de bij de 'No bids' behorende motivering(en).

2.14	<i>Deze eis geldt uitsluitend voor de <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Deelnemer kan verlangen dat door Opdrachtnemer aangeboden Flexibele Arbeidskrachten en/of Personeel van Opdrachtnemer aan een veiligheidsonderzoek (screening VGB) conform de bij Deelnemer gebruikelijke regels onderworpen worden. De keuze hiervoor van Deelnemer is afhankelijk van de functie waarop deze personen worden ingezet en/of de diensten die deze personen voor Deelnemer uitvoeren. Deelnemer betaalt dit veiligheidsonderzoek. Indien en voor zover het een veiligheidsonderzoek is dat een Flexibele Arbeidskracht dient te ondergaan, wordt dit conform het bepaalde in eis 2.7 vermeld in de Offerteaanvraag. Opdrachtnemer zal de door hem in het kader van de uitoefening van de Raamovereenkomst voor te stellen en/of in te zetten Flexibele Arbeidskrachten en/of Personeel van Opdrachtnemer verplichten volledige medewerking te verlenen aan dit onderzoek. Deelnemer is gerechtigd op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek dan wel vanwege de weigering van een persoon om aan genoemd veiligheidsonderzoek mee te werken, de inzet van de betreffende persoon voor de Werkzaamheden of dienstverlening onder de Raamovereenkomst zonder opgave van redenen te weigeren. In een dergelijk geval biedt Opdrachtnemer een vervangende minimaal gelijkwaardige en passende kandidaat en/of Personeel van Opdrachtnemer aan. In beginsel zal er in deze Opdracht slechts bij uitzondering en uitsluitend voor de incidentele aanvragen sprake zijn van een noodzakelijk veiligheidsonderzoek zoals bovenstaand omschreven.
2.15	<i>Deze eis geldt uitsluitend voor de <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Indien Deelnemer een Flexibele Arbeidskracht wil inzetten, vindt opdrachtverlening schriftelijk plaats door de daarvoor gemandateerde functionaris van Deelnemer. Dit vindt in beginsel via e-mail plaats. Hiermee is sprake van de sluiting van de Nadere Overeenkomst.
2.16	<i>Deze eis geldt uitsluitend voor de <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Deelnemer kan voorafgaand aan het sluiten van de Nadere Overeenkomst de voorgestelde Flexibele Arbeidskracht alsnog afwijzen of de Vacature intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde Flexibele Arbeidskracht geen doorgang vindt. In dit geval wordt dit in de KPI-scorecard (bijlage M) geregistreerd als 'ingetrokken vacature' en deze Vacature telt dan niet mee voor de KPI-'Match Incidenteel' (eis 8.7). Deze Vacature wordt wel meegerekend bij het totaal aantal Vacatures ontvangen in het desbetreffende kwartaal.

3	Hoofdstuk 3: Plaatsing van Flexibele Arbeidskrachten
3.1	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. 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. Indien de duur van de Nadere Overeenkomst korter is dan of gelijk is aan 3 maanden, dan dient de hieraan gerelateerde arbeidsovereenkomst met de Flexibele Arbeidskracht minimaal dezelfde duur te hebben. Indien de duur van de Nadere Overeenkomst langer is dan 3 maanden, dan dient de arbeidsovereenkomst met de Flexibele Arbeidskracht ten minste 3 maanden te zijn. Dit geldt voor voor de inhuurvorm Detacheren (dus zonder Uitzendbeding) in fase A/1,2 (ABU- en NBBU-cao). Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor dit steekproefsgewijs te verifiëren, uiteraard binnen de kaders van de AVG.
3.2	Opdrachtnemer bespreekt met de Flexibele Arbeidskracht voorafgaand aan de aanvang van de Werkzaamheden door de Flexibele Arbeidskracht bij Deelnemer, in ieder geval: - 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. Deelnemer stelt Opdrachtnemer hiertoe in staat door alle relevante informatie terzake te verstrekken aan Opdrachtnemer.
3.3	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. Opdrachtnemer instrueert de Flexibele Arbeidskracht vóór aanvang van de Werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen: • Functie-inhoud; • Gehanteerde normen en waarden van Deelnemer; • Werktijden; • Integriteitseisen van Deelnemer; • Geheimhoudingsplicht; • Urenregistratie; • Ziek- en hersteldmeldingsprocedure; • 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). Deelnemer stelt Opdrachtnemer hiertoe in staat door alle relevante informatie terzake te verstrekken aan Opdrachtnemer.

3.4	Opdrachtnemer en Flexibele Arbeidskrachten passen de voor Defensie 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 Defensie (bijlage I) Door Deelnemer kan een nadere invulling aan de genoemde Gedragscode zijn/worden gegeven. Indien hiervan sprake is, wordt dit door de desbetreffende Deelnemer in de Dienstspectifieke Afspraken vastgelegd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere Flexibele Arbeidskracht een geheimhoudingsverklaring ondertekent voorafgaand aan aanvang van de Werkzaamheden op basis van de Nadere Overeenkomst door de Flexibele Arbeidskracht. Deelnemer zal hiervoor de door Defensie gebruikte geheimhoudingsverklaring na gunning verstrekken aan Opdrachtnemer. In de Dienstspectifieke Afspraken kunnen eventueel afwijkende afspraken over een andere, te hanteren integriteitsverklaring en/of geheimhoudingsverklaring worden gemaakt.
3.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle verklaringen en/of documenten - waar de Flexibele Arbeidskracht over moet beschikken en/of - die de Flexibele Arbeidskracht moet ondertekenen en/of - die vereist zijn 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 Oproep of Nadere Overeenkomst bij Deelnemer te mogen uitvoeren, aanwezig zijn en/of zijn ondertekend door de Flexibele Arbeidskracht. Welke verklaringen en/of documenten het betreft kan verschillen per functie / locatie. Specifieke afspraken hierover kunnen worden vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken en eventueel naar aanleiding van een Offerteaanvraag (voor incidentele aanvragen). 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 kunnen zijn uitstel van het aanvangen met de Werkzaamheden. Deelnemer heeft ook het recht de Flexibele Arbeidskracht te weigeren of de Nadere Overeenkomst voor de terbeschikkingstelling van de betreffende Flexibele Arbeidskracht onmiddellijk te beëindigen. Daar zijn voor Deelnemer geen kosten aan verbonden. Op verzoek van Deelnemer: • 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.

3.6	<u>Aanwezigheid en tonen 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. De VOG mag maximaal 6 maanden oud zijn. 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. De VOG moet aanwezig zijn bij aanvang van de Werkzaamheden. In de webportal maakt Opdrachtnemer voor Deelnemer inzichtelijk dat de VOG aanwezig is door in de webportal de eis van 'aanwezigheid VOG' aan te 'vinken'(zie tevens eis 2.3). Vervolgens dient de Flexibele Arbeidskracht bij aanvang van de Werkzaamheden de VOG te tonen op locatie. Bij het niet kunnen tonen van een geldige VOG wordt de toegang tot de locatie geweigerd en telt dit als een 'No show'/niet-geleverde dienst (zie tevens eis 8.6). <u>Aanvraag van de VOG</u> 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. Hierbij dient te worden aangegeven dat de kandidaat werkzaamheden gaat verrichten voor <u>Defensie</u> en dienen de <u>functieaspecten 12, 37 en 41 te worden aangekruist</u>. 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.justis.nl/producten/vog/index.aspx <u>Kosten van de VOG</u> De kosten van een VOG zijn volgens Justis € 33,85 (prijspeil juni 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 (prijspeil juni 2021). <u>Moment aanwezigheid geldige VOG</u> De VOG dient aanwezig te zijn voor aanvang van de Werkzaamheden door de Flexibele Arbeidskracht. <u>Wijziging Werkzaamheden en VOG</u> In beginsel dient ingeval van een wijziging van de Werkzaamheden van een Flexibele Arbeidskracht een nieuwe VOG te worden aangevraagd en aanwezig te zijn. Uitzondering hierop is de situatie dat Deelnemer besluit dat dit niet noodzakelijk is, omdat hij oordeelt dat er geen substantiële wijziging van de functie en/of functieaspecten aan de orde is.
------------	---

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 Overeenkomst kan plaatsvinden ondanks het feit dat bijvoorbeeld de VOG nog niet is afgegeven.
3.8	<u>Deze eis geldt uitsluitend voor de <i>incidentele aanvragen</i>.</u> Deelnemer is gerechtigd de Nadere Overeenkomsten tussentijds op te zeggen. Uiteraard zal te allen tijde de initiële duur van de Nadere Overeenkomst zorgvuldig worden bepaald en wordt tussentijdse beëindiging van de Nadere Overeenkomst alleen met goede reden gedaan. Denk aan het onverhoopt toch niet voldoen van de Flexibele Arbeidskracht aan gewenste en vereiste criteria. Fase A, <u>ongeacht</u> uitzenden of detacheren: - bij 0 t/m 26 gewerkte weken gedurende Nadere Overeenkomst 1 kalenderdag opzegtermijn - bij meer dan 26 gewerkte weken gedurende Nadere Overeenkomst 11 kalenderdagen opzegtermijn. In fase B en C: opzegtermijn één maand. Voor fase B en C geldt voorts: Indien in de eerste 14 kalenderdagen van de inzet van de Flexibele Arbeidskracht sprake is van onvoorzien niet-goed functioneren of geen goede match qua houding en gedrag van de Flexibele Arbeidskracht, terwijl dit niet dusdanig is dat dit leidt tot 'ontslag op staande voet' van de Flexibele Arbeidskracht kan Deelnemer de Nadere Overeenkomst opzeggen met inachtneming van 1 kalenderdag opzegtermijn.
3.9	<u>Deze eis geldt uitsluitend voor de <i>incidentele aanvragen</i>.</u> Ten behoeve van het tijdig kunnen beslissen over en vervolgens verwerken van het wel of niet verlengen van de Nadere Overeenkomst, doet Opdrachtnemer minimaal 8 weken voorafgaand aan de einddatum van de Uitzendovereenkomst aan Deelnemer per e-mail een signalering toekomen. Deelnemer spant zich vervolgens in om uiterlijk 5 weken voor de einddatum van de Nadere Overeenkomst de Opdrachtnemer te informeren of en zo ja, voor welke duur hij de intentie heeft om de Nadere Overeenkomst te verlengen. Verlenging van een Nadere Overeenkomst is alleen toegestaan indien Opdrachtnemer van de budgethouder of reguliere contactpersoon (bevoegd gezag) van Deelnemer een schriftelijk akkoord voor deze verlenging heeft ontvangen.
3.10	-Deze eis is komen te vervallen-
3.11	<u>Minimaal 6 maanden voordat een Flexibele Arbeidskracht in fase C of fase 4 terecht kan komen,</u> attendeert Opdrachtnemer Deelnemer hierop. Op initiatief van Opdrachtnemer treden vervolgens Opdrachtnemer en Deelnemer in overleg teneinde vast te stellen (a) of Opdrachtnemer en Deelnemer de inzet van de Flexibele Arbeidskracht wensen voort te zetten na afloop van fase B of fase 3, en (b) of Opdrachtnemer bij afloop van fase B of fase 3 een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd met de Flexibele Arbeidskracht wenst aan te gaan, en (c) of Deelnemer na afloop van fase B of fase 3 de Flexibele Arbeidskracht een arbeidsovereenkomst wenst te geven. Opdrachtnemer bericht zo spoedig mogelijk aan Deelnemer of de Flexibele Arbeidskracht de tewerkstelling bij Deelnemer wenst te continueren na afloop van fase B of fase 3.

3.12	Indien Opdrachtnemer, Deelnemer en Flexibele Arbeidskracht de inzet van de Flexibele Arbeidskracht na afloop van fase B of fase 3 wensen te continueren <u>op grond van voortdurende bemiddeling van Opdrachtnemer</u>, stuurt Deelnemer uiterlijk 3 maanden voor afloop van fase B of fase 3 een schriftelijk bevestiging van gewenste continuering aan Opdrachtnemer. De plicht om uiterlijk 3 maanden voor afloop van fase B of fase 3 een dergelijk bericht te sturen, komt Deelnemer niet toe indien Opdrachtnemer zijn verplichting tot tijdige attendering op de faseovergang, zoals opgenomen in eis 3.11, niet is nagekomen. Opdrachtnemer en Deelnemer maken vervolgens gedurende de periode van 3 maanden voorafgaand aan afloop van fase B of fase 3 nadere afspraken over de voortzetting van de inzet van de Flexibele Arbeidskracht in fase C of fase 4.
3.13	Indien komt vast te staan dat continuering van de inzet van een Flexibele Arbeidskracht na afloop van fase B of fase 3 gewenst is <u>op grond van een arbeidsovereenkomst bij Deelnemer</u>, zal Deelnemer uiterlijk één maand voor afloop van fase B of fase 3 de betreffende Flexibele Arbeidskracht hiertoe een voorstel doen, met bericht daarvan aan Opdrachtnemer. De plicht om uiterlijk één maand voor afloop van fase B of fase 3 een dergelijk bericht te sturen, komt Deelnemer niet toe indien Opdrachtnemer zijn verplichting tot tijdige attendering op de faseovergang, zoals opgenomen in eis 3.11 niet is nagekomen.
3.14	Indien komt vast te staan dat continuering van de inzet van een Flexibele Arbeidskracht na afloop van fase B of fase 3 <u>niet</u> gewenst is, bericht Deelnemer dat uiterlijk één maand voor afloop van fase B of fase 3 schriftelijk aan Opdrachtnemer. 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.
3.15	Opdrachtnemer anticipeert waar mogelijk op noodzakelijke administratieve wijzigingen van Nadere Overeenkomsten en attendeert Deelnemer hier tijdig op. Een administratieve wijziging van de Nadere overeenkomst doet zich voor indien de aard van de Werkzaamheden van de betreffende Flexibele Arbeidskracht(en) niet wezenlijk wijzigt, maar de Nadere Overeenkomst wel aangepast dient te worden (bijvoorbeeld bij wijziging van het Uurloon of Uurtarief van de Flexibele Arbeidskracht of bij verlenging van de Nadere Overeenkomst).
4	Hoofdstuk 4: Begeleiding en opleiding van Flexibele Arbeidskrachten
4.1	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- / beoordelingsgesprekken met zijn Flexibele Arbeidskracht. Met 'problemen wat betreft het functioneren van de Flexibele Arbeidskracht' wordt bedoeld dat sprake is van een (dreigende) situatie waarin de Flexibele Arbeidskracht - 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. 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 Nadere Overeenkomst wordt beëindigd door Deelnemer op basis van het bepaalde in eis 5.1 of op basis van het bepaalde in eis 5.2.

4.2	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 integriteitkwesties. 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 Nadere Overeenkomst op grond van het bepaalde in eis 5.2 zijn. Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Flexibele Arbeidskracht een verstoring optreedt in de arbeidsrelatie met Deelnemer draagt Opdrachtnemer in afstemming met Deelnemer zorg voor de opbouw van een volledig personeelsdossier van de Flexibele Arbeidskracht.
4.3	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.
4.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Flexibele Arbeidskrachten zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij zowel Deelnemer, als Opdrachtnemer. Onder 'tijdig ziek en hersteld melden' wordt verstaan: een telefonische melding minimaal één uur voor de dienst. Bij Pool-inzet dient Opdrachtnemer vervolgens te zorgen voor inzet van een andere Flexibele Arbeidskracht op de dienst. Op initiatief van Deelnemer kunnen met Opdrachtnemer in de Dienstspectifieke Afspraken aanvullende of afwijkende afspraken gemaakt worden rondom de verlangde wijze van ziek- en hersteldmelding.
4.5	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.
4.6	<i>Deze eis geldt uitsluitend voor de <u>incidentele aanvragen</u>.</i> Opdrachtnemer is verplicht om binnen 5 tot 10 Werkdagen na aanvang van de Werkzaamheden contact op te nemen met de Flexibele Arbeidskracht en de betreffende inhurende manager van Deelnemer teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Flexibele Arbeidskracht. Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken om in plaats van directe contacten met de betreffende inhurende managers, de contacten over het functioneren van de Flexibele Arbeidskracht via een centraal (inhuur)contactpunt te laten verlopen. Opdrachtnemer geeft hier dan gevolg aan.
4.7	Opdrachtnemer kan er voor kiezen met de Flexibele Arbeidskracht periodiek een functionerings- en/of beoordelingsgesprek te voeren, waarin het functioneren van de Flexibele Arbeidskracht en de eventuele persoonlijke begeleiding of ontwikkeling wordt besproken. De tijd van de Flexibele Arbeidskracht die is gemoeid met deze gesprekken en de tijd van Opdrachtnemer die is gemoeid met deze gesprekken wordt niet bij Deelnemer in rekening gebracht. De gesprekken vinden niet plaats op locatie van Deelnemer, tenzij de Deelnemer daarvoor toestemming geeft. Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke vastlegging van de gesprekken in het dossier van de Flexibele Arbeidskracht. Deelnemer levert op verzoek van Opdrachtnemer informatie aan over het functioneren en/of de ontwikkeling van de bij haar tewerkgestelde Flexibele Arbeidskracht(en).

4.8	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) of Deelnemer gewenste opleiding(en). 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.
4.9	Indien een Flexibele Arbeidskracht 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. 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. Het staat Partijen vrij hierover - in de Dienstspectifieke Afspraken of per Flexibele Arbeidskracht - afwijkende afspraken te maken op initiatief van Deelnemer.
4.10	Deelnemer kan verlangen dat een Flexibele Arbeidskracht een interne opleiding / training bij Deelnemer volgt, alvorens (continuering van) inzet van de Flexibele Arbeidskracht zal kunnen plaatsvinden. Indien deze situatie zich voordoet, zal Deelnemer Opdrachtnemer hiervan van tevoren op de hoogte stellen. Dit doet zich momenteel uitsluitend voor bij sommige functies waarvoor de Flexibele Arbeidskracht een kassatraining van één of enkele uren moet volgen.
5	Hoofdstuk 5: Vervanging en overname van Flexibele Arbeidskrachten
5.1	Indien een Flexibele Arbeidskracht, om welke reden dan ook met uitzondering van de redenen genoemd in eis 5.2, de Werkzaamheden niet of niet meer (naar behoren) kan uitvoeren, heeft Deelnemer het recht de Nadere Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van de opzegtermijn uit eis 3.8. 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 Overeenkomst. Zie ook eisen 4.1 en 5.2.
5.2	Indien Deelnemer van mening is dat een Flexibele Arbeidskracht - 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, dan is Deelnemer gerechtigd de betreffende Nadere Overeenkomst per direct te beëindigen en geldt voor Deelnemer geen 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 ook eisen 4.1 en 5.1.

5.3	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.
5.4	Deelnemer is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Flexibele Arbeidskracht een arbeidsovereenkomst aan te gaan, met inachtneming van de voor Deelnemer geldende opzegtermijn. 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 is bereikt, heeft Opdrachtnemer recht op een vergoeding voor het resterend aantal (niet gewerkte) uren tot een maximum van 494 uur, vermenigvuldigd met 10% van het Uurtarief. De vergoeding betreft feitelijk een vergoeding voor de gedeerde winst/bureaumarge per uur, bedoeld als compensatie voor nog eventueel niet (volledig) terugverdiende werving- en selectiekosten. Het te vergoeden bedrag voor het resterende aantal (niet gewerkte uren) wordt separaat gefactureerd. <i>Voorbeeld berekening:</i> Stel een Flexibele Arbeidskracht heeft een Uurtarief (Eenheidsuurloon X Omrekenfactor) van € 30,00 en heeft 300 uur gewerkt. Stap 1: 494 uren – 300 gewerkte uren = 194 uren waarover de vergoeding wordt berekend. Stap 2: Uurtarief: € 30,00 Vergoeding per uur: 10% X € 30,00 = € 3,00 Stap 3: Het totaalbedrag van de vergoeding wordt dan: 194 uren X € 3,00 = € 582,00

6	Hoofdstuk 6: Implementatie
6.1	<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> 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'. 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. 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). Bij een overgang van rechtsverhouding(en) van de Flexibele Arbeidskrachten als gevolg van 'overgang van onderneming' is er geen sprake van dat het uitzenden 'verschieft 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).
6.2	<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> Deelnemer draagt de verantwoordelijkheid voor regie op het proces gerelateerd aan de communicatie over een overgang van rechtsverhoudingen van de Flexibele Arbeidskrachten die bij haar Werkzaamheden verrichten. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van de communicatie/berichten ligt niet bij Deelnemer. 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. 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.
6.3	-Deze eis is komen te vervallen-
6.4	Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk na (definitieve) gunning van de Raamovereenkomst met Deelnemer werken aan een implementatieplan. Partijen zullen - met het oog op het borgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Deelnemer - bij het opstellen van dit implementatieplan in ieder geval inventariseren aan welke functies Deelnemer op de korte en lange termijn behoefte heeft. Daarbij houden Partijen rekening met het aflopen van de nadere overeenkomsten die Deelnemer onder de oude raamovereenkomst is aangegaan. Partijen conformeren zich bij het opstellen van het implementatieplan aan het gestelde in bijlage L 'Aandachtspunten en richtlijnen implementatie'. Voor de volledigheid wordt vermeld dat vanaf 28 februari 2022 de Diensten volledig operationeel dienen te zijn, hetgeen bijvoorbeeld betekent dat vanaf die dag Flexibele Arbeidskrachten op diensten kunnen worden ingezet. 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.

6.5	Opdrachtnemer accepteert dat de op basis van de huidige raamovereenkomst met de huidige opdrachtnemer gesloten nadere overeenkomsten (kunnen) worden gerespecteerd en van kracht (kunnen) blijven voor de hierin genoemde termijn.
6.6	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. 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.
6.7	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 management informatie, die Opdrachtgever/Deelnemer in het kader van de implementatiefase voor de opvolgende raamovereenkomst wenselijk acht.
6.8	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	Hoofdstuk 7: Informatiebeveiliging
7.1	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. 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. 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.
7.2	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 P Model Verwerkersovereenkomst) worden afgesloten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer. Overigens is er vooralsnog geen aanleiding om te veronderstellen dat er reden is om een Verwerkersovereenkomst te sluiten.
7.3	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.

7.4	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 K) 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. 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. Opdrachtgever / 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 / Deelnemer. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan dergelijke audits.
7.5	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. Een en ander onverminderd de verplichting van Partijen om de eventueel door Partijen daardoor geleden schade te vergoeden.
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. 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, informatievoorziening en evaluaties
	Klachtenprocedure en communicatie
8.1	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: • 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 maandraportage dient te worden opgenomen, hetgeen alsdan in de Dienstspectifieke Afspraken zal worden vastgelegd.

8.2	Opdrachtnemer draagt op <u>operationeel</u> niveau zorg voor de invulling van een loketfunctie: een 'single point of contact' ('SPOC'). Dit SPOC van Opdrachtnemer is 1^e-lijns operationeel aanspreekpunt voor (in ieder geval) de doelgroepen: (i) de ingezette Flexibele Arbeidskrachten; (ii) de cateringmanagers van Deelnemer; (iii) de backoffice van Deelnemer. voor de volgende onderwerpen: a. het in ontvangst nemen en vervolgens afhandelen van (Offerte)aanvragen, wat betreft Pool-inzet: inplannen van Flexibele Arbeidskrachten op diensten, zorgdragen voor plaatsingen; b. wat betreft incidentele aanvragen: het sluiten van Nadere Overeenkomsten, uren- en onkostenverantwoording, facturering en administratieve verwerkingen; c. vragen, opmerkingen en/of verzoeken van leden van de doelgroepen i, ii en iii. Na gunning van de Raamovereenkomst stemmen Deelnemer en Opdrachtnemer af of wordt gekozen voor één of meerdere SPOC's. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld meerdere SPOC's die ieder regionaal werken (Deelnemer heeft 6 districten), verschillende SPOC's voor de verschillende doelgroepen en/of verschillende SPOC's voor verschillende onderwerpen. Opdrachtnemer draagt zorg voor herkenbaarheid van de SPOC voor de doelgroepen. De SPOC is vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst voor de onderwerpen genoemd onder a. alle dagen tussen 06.00 en 20.00 uur per e-mail en telefoon bereikbaar en voor de onderwerpen b. en c. op werkdagen tijdens kantooruren. De SPOC beschikt over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. Ten behoeve van een goed functionerende SPOC is de SPOC vanaf het eerste moment dat Deelnemer (Offerte)aanvragen tot het verrichten van Werkzaamheden kan sturen, 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. Deelnemer en Opdrachtnemer maken na gunning van de Raamovereenkomst in aanvulling op deze eis afspraken die vervolgens worden vastgelegd in de Dienstspecifieke Afspraken.
------------	---

	Accountmanagement
8.3	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 per Deelnemer en een vaste (eerste) contactpersoon en een back-up (tweede contactpersoon) ter beschikking. 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. 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. Indien een calamiteit zich buiten kantoortijden voordoet en deze heeft directe gevolgen voor de inzet van Flexibele Arbeidskrachten, dan dient de eindverantwoordelijke accountmanager binnen redelijke grenzen ook buiten kantoortijden bereikbaar te zijn. In overleg met Deelnemer is de accountmanager van Opdrachtnemer tweemaal per jaar aanwezig bij een districtoverleg van Deelnemer (Deelnemer heeft 6 districten). De definitieve inrichting van het accountmanagement bij Opdrachtnemer in relatie tot het contract-/leveranciersmanagement bij Deelnemer wordt tijdens de implementatiefase vastgelegd in de Dienstspecifieke Afspraken.
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. Indien betreffende persoon een inlogaccount heeft die toegang heeft tot een ict-systeem/applicatie van Deelnemer dan wordt dit account gedeactiveerd.
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 De KPI 'Opleveringsquote' wordt ieder kwartaal door Opdrachtnemer berekend.

KPI 'Show/No show Regulier': Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI 'Show/No show Regulier' van **98%** wordt behaald.

Deze KPI geeft de verhouding weer tussen

- a) het aantal bij een reguliere aanvraag uitgevraagde diensten en
- b) het aantal geleverde diensten.

De KPI 'Show/No show Regulier' wordt ieder kwartaal door Opdrachtnemer berekend.

Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde quote van 98% dan is Opdrachtnemer aan Deelnemer een boete verschuldigd. Deelnemer zal dan hiervoor een factuur aan Opdrachtnemer sturen.

Eventuele boetes worden per kwartaal landelijk opgelegd. De boete wordt als volgt berekend:
(aantal niet geleverde diensten > 2% van het totaal aantal uitgevraagde diensten) x (gemiddeld aantal uren van het totale aantal niet-geleverde diensten) x uurtarief voor Cateringmedewerker B, schaal 3.

Zie onderstaand voorbeeld.

Realisatie	diensten	uren
Aantal uitgevraagd	1000	4000
KPI Show/no show Regulier	98%	980
Geleverd	95%	950 3850
Onderrealisatie tav KPI Show/no show Regulier	3%	30 150
Boete berekening		
Onderrealisatie tav KPI Show/no show Regulier	30	150
Gemiddelde aantal uren totale niet-geleverde diensten	5	
Uurtarief Cateringmedewerker B, s.3: € 13,10* X Omrekenfactor		
Opgelegde boete:		
30 diensten X 5 uur X (€ 13,10* X Omrekenfactor) = € X (afhankelijk van door Opdrachtnemer aangeboden Omrekenfactor)		
*prijsspeil t.t.v. publicatie aanbesteding		

De boete zal worden gemaximaliseerd tot € 350.000,- inclusief btw per jaar.

8.7	KPI: 'Match Incidenteel': Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI 'Match Incidenteel' van 98% wordt behaald. Deze KPI geeft de verhouding weer tussen a) het aantal keer dat Opdrachtnemer n.a.v. een incidentele aanvraag tijdig een geschikte Flexibele Arbeidskracht heeft geplaatst en b) het aantal Vacatures dat is uitgevraagd met incidentele aanvragen. Met 'tijdig' wordt bedoeld: binnen de met betreffende Deelnemer overeengekomen plaatsingstermijn. De KPI 'Match' wordt ieder kwartaal door Opdrachtnemer berekend.
8.8	Indicator Social return: Opdrachtnemer spant zich er voor in dat de indicator van 5% 'Social return' wordt behaald. De Indicator 'Social return' geeft de verhouding weer tussen a) het aantal uren dat Opdrachtnemer besteed aan het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt van een Social return-kandidaat en b) het totaalaantal daadwerkelijk gewerkte uren van Flexibele Arbeidskrachten danwel 5% van de financiële waarde die het totaalaantal daadwerkelijk gewerkte uren vertegenwoordigt (op basis van een redelijke loonsom). Zie tevens hoofdstuk 12 van dit Programma van Eisen.
8.9	Indicator klanttevredenheidsonderzoek (KTO): Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de operationale managers/ cateringmanagers. 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 <i>tactisch overleg</i> (zie eis 8.20) en worden door Opdrachtnemer(s) gepresenteerd in het kwartaal voorafgaand aan het <i>strategisch overleg</i> (zie eis 8.21). Zie tevens bijlage N Rapportagematrix en bijlage O Overlegmatrix.
8.10	Indicator medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO): Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit onder de aan Deelnemer ter beschikking gestelde Flexibele Arbeidskrachten. Hierbij wordt in ieder geval gegarandeerd dat de ter beschikking gestelde Flexibele Arbeidskrachten anoniem het onderzoek kunnen invullen. De behaalde resultaten maken onderdeel uit van het <i>tactisch overleg</i> (zie eis 8.20) en worden door Opdrachtnemer(s) gepresenteerd in het kwartaal voorafgaand aan het <i>strategisch overleg</i> (zie eis 8.21). Zie tevens bijlage N Rapportagematrix en bijlage O Overlegmatrix'.

8.11	Overige indicatoren zijn in beginsel: • Uren: Het totaal aantal in het desbetreffende kwartaal gefactureerde uren. Dit betreft normale uren, overwerk uren en ploeguren (mits de ploeguren niet al zijn meegeteld in de normale uren). • Omzet uren: Het omzettotaal van het in het desbetreffende kwartaal totaal aantal gefactureerde uren, exclusief btw. • Omzet vergoedingen: het omzettotaal van het totaal aantal gefactureerde vergoedingen in het desbetreffende kwartaal, exclusief btw. • Factuurbedrag totaal: de som van omzet uren en omzet vergoedingen, excl. btw • Aantal krachten: het totaal aantal unieke Flexibele Arbeidskrachten waarvan uren zijn gefactureerd in het desbetreffende kwartaal. • Ziektepercentage: het ziektepercentage in het desbetreffende kwartaal. Dit percentage wordt aangeleverd o.b.v. het totaal aantal ziekte uren dat verwerkt is in het desbetreffende kwartaal. • Openstaande aanvragen: het totaal aantal aanvragen in het desbetreffende kwartaal waarvan de aanvraagprocedure nog loopt. • Bruto aanvragen: het totaal aantal ontvangen aanvragen in het desbetreffende kwartaal. • Ingetrokken aanvragen: het totaal aantal <u>door Deelnemer</u> ingetrokken aanvragen in het desbetreffende kwartaal. • Netto aanvragen: het verschil van het totaal aantal bruto aanvragen minus het totaal aantal ingetrokken aanvragen vacatures in het desbetreffende kwartaal. • No-bid verklaringen: het aantal No-bid verklaringen dat door Opdrachtnemer is afgegeven in het desbetreffende kwartaal (inclusief oorzaak). • Uitstroom: het totale percentage dat uitstroomt ('gewenst' + 'ongewenst'). <u>Oorzaken 'gewenste uitstroom':</u> 1) In dienst bij Opdrachtgever/het Rijk 2) Einde opdracht/werk 3) Desgewenst overige in de Dienstspectifieke Afspraken vast te leggen oorzaken 'gewenste uitstroom'. Opdrachtnemer dient op verzoek van Deelnemer op basis van bovengenoemde motiveringen te kunnen rapporteren. <u>Oorzaken 'ongewenste' uitstroom':</u> 1) Kan het werk niet aan; 2) Klacht inlener (bijv. kwaliteit, houding en gedrag); 3) (Gegronde) klacht Flexibele Arbeidskracht; 4) Vroegtijdige uitstroom (voor einde inhuuropdracht/Nadere Overeenkomst) bijv. vanwege baan elders; 5) Desgewenst overige in de Dienstspectifieke Afspraken vast te leggen oorzaken 'ongewenste uitstroom'. Opdrachtnemer dient op verzoek van Deelnemer op basis van bovengenoemde motiveringen te kunnen rapporteren. Afwijkende afspraken kunnen na gunning worden gemaakt tussen Deelnemer en Opdrachtnemer en worden vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken.
	Informatievoorziening
8.12	-deze eis is komen te vervallen –

8.13	Tactische rapportage, ook wel managementrapportage: (zie tevens bijlage N Rapportagematrix en bijlage M Format KPI scorecard). Opdrachtnemer levert op eigen initiatief en uiterlijk binnen 6 weken na afloop van het betreffende kwartaal, respectievelijk kalenderjaar, per Deelnemer per kwartaal en per kalenderjaar een volledige en correcte 'tactische' rapportage in Excel, ook wel 'de managementrapportage' genoemd. De tactisch rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: 1) Een samenvatting van de ontwikkelingen van betreffende Deelnemer over de betreffende periode; 2) Een overzicht van in de betreffende periode lopende klachten en de status van die klachten (zie eis 8.1 en eis 9.1 wat betreft de functionaliteit om opmerkingen zoals bijvoorbeeld klachten te plaatsen bij diensten); 3) De resultaten van de te behalen Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) + overige indicatoren zoals bepaald in eis 8.6 t/m 8.11. De gegevens zullen, met het oog op de AVG en eventuele andere relevante wet- en regelgeving, in ieder geval geanonimiseerd worden aangeleverd. In de Dienstspectifieke Afspraken worden hier op initiatief van de Deelnemer desgewenst nadere afspraken over vastgelegd.
8.14	Strategische rapportage: (zie tevens bijlage N Rapportagematrix en bijlage M Format KPI scorecard) 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 J Format Rijksrapportage) . Deze rapportage omvat zowel kwalitatieve, als kwantitatieve gegevens. Het belang van deze informatie uitvraag op basis van dit rapportageformat dient twee doelen: - 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; - anderzijds een behoefte vanuit inkooperspectief. De gevraagde gegevens vormen een goede basis voor onder andere toekomstig vast te stellen inkoop-/sourcingstrategieën.
8.15	SROI (rapportage): Zie hoofdstuk 12 van dit Programma van Eisen.
8.16	Maatwerkrapportages: (zie tevens bijlage N Rapportagematrix en bijlage M Format KPI scorecard) 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 Opdrachtgever. 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. 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.

8.17	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 zorgvuldigheidscheck uit te voeren, alvorens de in eis 8.13 t/m 8.16 genoemde rapportages worden opgeleverd. Deze zorgvuldigheidscheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken in de Dienstspectifieke Afspraken, de definities en de invulwijze van de van toepassing verklaarde formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Opdrachtnemer tijdens deze zorgvuldigheidscheck 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. 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.
	Evaluaties (overlegstructuur)
8.18	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.
8.19	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.
8.20	Tactisch evaluatieoverleg: Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt in beginsel één maal per kwartaal een <i>tactisch</i> evaluatieoverleg plaats (zie bijlage O Overlegmatrix) tussen de decentrale 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 O 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.

8.21	Strategisch evaluatieoverleg: Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een <i>strategisch</i> evaluatieoverleg plaats (zie bijlage O Overlegmatrix) tussen de strategisch contractmanager en de categoriemanager van de categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid, de decentrale 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 punten aan de orde zoals die zijn beschreven in bijlage O 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.
8.22	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.
8.23	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	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: de <u>webportal</u>. In de webportal dienen de volgende <u>processtappen</u> te kunnen worden doorlopen – en wat bij de acceptatietest wordt getest conform hetgeen is beschreven in paragraaf 2.11 Beschrijvend Document en bijlage G Testprotocol webportal: 1.INLOG & AANVRAAG: De medewerker van Deelnemer die geautoriseerd gebruiker is om aanvragen in dienen (cateringmanager) kan in de webportal reguliere en ad hoc-aanvragen indienen voor diensten van minimaal 3 uur op zijn/haar Locatie, waarbij in de aanvraag wordt vermeld: Locatie, datum/werktijden en functie**; 2.AANVRAAG BEWERKEN: De medewerker van Deelnemer die geautoriseerd gebruiker is om aanvragen in dienen (cateringmanager) kan in de webportal de ingediende reguliere en ad hoc-aanvragen voor zijn/haar Locatie wijzigen en/of annuleren**; 3.AANVRAAG IN BEHANDELING: Opdrachtnemer koppelt in de webportal een naam van een door hem uit de Pool geselecteerde Flexibele Arbeidskracht aan de gevraagde dienst, waarbij inzichtelijk wordt wat de kenmerken van de dienst en Flexibele Arbeidskracht: Locatie, datum/werktijden, functie, naam en achternaam, geboortedatum en -plaats, ID-bewijs en ID-nummer, aanwezige relevante diploma's, verklaringen, werkervaring (zie eis 2.1 en 2.3)**; 4.GOEDGEKEURDE AANVRAAG: Een daartoe geautoriseerde medewerker van Deelnemer kan in de webportal controleren of de geselecteerde Flexibele Arbeidskracht voldoet aan de gestelde eisen (zie eis 2.1 en 2.3)**; 5.TIJDSCHRIJVEN: Na het verrichten van de dienst registreert de Flexibele Arbeidskracht de gewerkte uren en genoten pauzes in de webportal; 6.BEVESTIGDE AANVRAAG: Een daartoe geautoriseerde medewerker van Deelnemer controleert de door de Flexibele Arbeidskracht ingevulde gegevens in de webportal, indien noodzakelijk past hij/zij deze aan en accordeert deze vervolgens in de webportal (actieve prestatieverklaring); 7.OVERZICHTEN: Overzichten kunnen worden gemaakt en middels een export functie naar Excel of csv bestand gedownload worden naar het eigen systeem (omgeving) van Opdrachtgever en/of Deelnemer. In ieder geval wil Deelnemer op dag-, week-, maand- en jaarniveau overzichten kunnen genereren van de aangevraagde inhuur waarin inzichtelijk is: Locatie, datum en tijd van genereren; 8.OVERZICHTEN: Printfunctie: overzichten kunnen direct geprint worden door middel van een printknop op het betreffende scherm.

****Deze processtappen 1 t/m 4 hebben uitsluitend betrekking op de reguliere en ad hoc aanvragen. Voor incidentele aanvragen verloopt de aanvraagprocedure via e-mail.**

De webportal dient minimaal te voldoen aan onderstaande eisen, functionaliteiten en randvoorwaarden:

- De mogelijkheid tot aanvragen, wijzigen en annuleren van benodigde diensten per datum, werktijden en benodigde functie - zoals ook beschreven bij processtap 1 en 2;
- Aanvragen dienen per Locatie te kunnen plaatsvinden;
- Te allen tijde inzicht in door Opdrachtnemer ingevulde diensten en openstaande diensten;
- Zichtbaarheid naam van toegewezen Flexibele Arbeidskracht - zoals beschreven bij processtap 3 en 4;
- Mogelijkheid tot registratie door toegewezen Flexibele Arbeidskracht van daadwerkelijk gewerkte uren en genoten pauze - zoals ook beschreven bij processtap 5;
- 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);
- Inzicht in VOG (de cateringmanager dient de aanwezigheid van de VOG te kunnen verifiëren in de webportal) - zoals beschreven bij processtap 4;
- Inzicht in de behaalde HACCP certificaten (de cateringmanager dient de HACCP kennis te kunnen verifiëren in de webportal) - zoals beschreven bij processtap 4;
- Inzicht in de getekende geheimhoudings-/integriteitsverklaring (de cateringmanager dient de getekende geheimhoudings-/integriteitsverklaring te kunnen verifiëren in de webportal) - zoals ook beschreven bij processtap 4;
- Mogelijkheid tot het kunnen genereren van overzichten waarbij het aantal uitgevraagde en ingevulde diensten per aan te geven periode (tijdstop, 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 te voren aangewezen medewerkers van Deelnemer gegenereerd te kunnen worden.

Eisen aan toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en beschikbaarheid:

- De Opdrachtnemer dient de webportal voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed te hebben voor gebruik voor alle Locaties van Deelnemer;
- De webportal dient zowel benaderbaar te zijn via een Defensie werkstation, als op een in het huidige verkeer gebruikelijke webbrowser, waaronder Firefox, Microsoft Edge, Chrome;
- Deelnemer en Opdrachtnemer maken in de implementatiefase afspraken over toegankelijkheid van de webportal (bijvoorbeeld op het gebied van autorisaties van medewerkers van Deelnemer, authenticatie) en de beveiliging van toegang en gegevens;
- De webapplicatie is gebruiksvriendelijk en snel (uitgangspunt is een responstijd van enkele seconden). Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke en goed toegankelijke handleiding of gebruikersinstructie;
- 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.

Kosten:

- 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.

In de Dienstspecifieke Afspraken kan Deelnemer inzake het bovenstaande nadere afspraken vastleggen.

	Acceptatietest: - In de verificatiefase van de aanbestedingsprocedure, derhalve voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst, zal de werking van de webportal met een acceptatietest gecontroleerd worden. Aan de acceptatietest nemen vertegenwoordigers van Deelnemer en Opdrachtnemer deel. Zie bijlage G Testprotocol webportal. De eventuele kosten aan Opdrachtnemers zijde die hieruit voortvloeien komen voor rekening van Inschrijver. - In het geval sprake is van updates / upgrades en/ of gewijzigde functionaliteiten zal het testprotocol (bijlage G Testprotocol webportal) worden gebruikt. Na akkoord van Deelnemer mag Opdrachtnemer overgaan tot het doorvoeren van de wijzigingen/ het uitvoeren van de updates of upgrades. De eventuele kosten aan Opdrachtnemers zijde die hieruit voortvloeien komen voor rekening van Inschrijver.
9.2	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 via de webportal), als wat betreft bestandsformat (bijvoorbeeld XML-facturen). 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. In dit verband wordt vermeld dat Deelnemer mogelijk gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal overstappen op het werken met voorstelfacturen/reversed billing. Daarbij maakt Deelnemer aan de hand van de goedgekeurde prestatieverklaring zelf een (voorstel)factuur die met Opdrachtnemer wordt gedeeld en op basis waarvan betaling kan plaatsvinden. Indien en zodra dit aan de orde is, zal Deelnemer Opdrachtnemer hierover informeren en worden hier verdere afspraken over gemaakt tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
9.3	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.
9.4	Indien Deelnemer van Opdrachtnemer verlangt dat niet alleen e-facturen, maar ook andere elektronische berichten (bijvoorbeeld elektronische urenstaten/tijdskaarten) 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. Wat betreft de wijze van uitwisseling van e-berichten kan Opdrachtnemer kiezen voor: - 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. - 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. Zie de informatie op https://www.logius.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. 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. Indien Deelnemer <u>gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst</u> 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. 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.

10	Hoofdstuk 10: Urenverantwoording, facturering en betaling
10.1	Voor de urenverantwoording wordt gebruikgemaakt van de webportal van Opdrachtnemer zoals beschreven in eis 9.1 Programma van Eisen. Dit geldt voor alle Flexibele Arbeidskrachten, dus ook voor de Flexibele Arbeidskrachten die worden ingezet naar aanleiding van een incidentele aanvraag. Dat betekent dat de Flexibele Arbeidskracht na het verrichten van de Werkzaamheden de door hem/haar daadwerkelijk gewerkte uren en eventuele onkosten die niet in de Tariefstelling (zie hoofdstuk 11 Programma van Eisen) zijn verwerkt, registreert in de webportal. 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.
10.2	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. <u>Uitzondering kan de volgende situatie zijn:</u> Indien er sprake is van een oproepsovereenkomst 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 • 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, 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. Opdrachtnemer verzendt geen navorderingsfacturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Opdrachtnemer brengt uitsluitend de met Deelnemer overeengekomen vergoedingen in rekening, in overeenstemming met hetgeen in de Raamovereenkomst is bepaald.
10.3	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. 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%. In de Dienstspectifieke Afspraken kan Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan deze eis geven door specifieke afspraken vast te leggen.

10.4	Een daartoe geautoriseerde medewerker van Deelnemer controleert de door de Flexibele Arbeidskracht in het gebruikte urenverantwoordingsstelsel geregistreerde gewerkte uren en eventuele onkosten, 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 'goedgekeurde prestatieverklaring'. 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. Opdrachtgever verstrekt in beginsel <u>binnen 5 Werkdagen</u> na afloop van de verantwoordingsperiode aan Opdrachtnemer digitaal de goedgekeurde prestatieverklaring. In de Dienstsamenwerking Afspraken kan eventueel per Deelnemer een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingsverantwoording 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. In de implementatiefase wordt hier door Deelnemer en Opdrachtnemer nader invulling aan gegeven, wat vervolgens wordt vastgelegd in de Dienstsamenwerking Afspraken.
10.6	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. 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 op het e-mailadres: FEZ.Info@mindef.nl. Daarnaast zendt Opdrachtnemer maandelijks, in excel formaat, een gedetailleerd totaaloverzicht met de op de factuur vermelde informatie die aansluit bij de werkelijk gefactureerde bedragen naar eerdergenoemde e-mailadres. Deelnemer kan eventueel nog andere/aanvullende eisen stellen aan de aan hem gerichte e-facturen. In de Dienstsamenwerking Afspraken kan nadere invulling aan deze eis worden gegeven.
10.7	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 vergoedingsverantwoordingen met betrekking tot de in de betreffende verantwoordingsperiode door de Flexibele Arbeidskrachten verrichte Werkzaamheden. 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. Bij wijzigingen in de frequentie van factureren blijven de aan de facturering gestelde eisen onverminderd van kracht. In de Dienstsamenwerking Afspraken kan de Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan deze eis geven.

10.8	Indien sprake is van te crediteren posten worden deze niet in een debetfactuur opgenomen, maar wordt voor deze te crediteren posten een separate factuur ingediend. In de creditfactuur wordt duidelijk opgenomen: - het referentienummer (opdrachtnummer) van Deelnemer - het factuurnummer van de debetfactuur waar de creditfactuur betrekking op heeft. In de Dienstspectifieke Afspraken kan de Deelnemer met Opdrachtnemer nadere invulling aan deze eis geven.
10.9	Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie: • 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 opdracht/Nadere Overeenkomst(en) door Deelnemer herleid kan worden; • kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Deelnemer waar de betreffende Flexibele Arbeidskracht te werk is gesteld; • de naam en het adres van de dienst waar de betreffende Flexibele Arbeidskracht te werk is gesteld; • naam/namen van de Flexibele Arbeidskracht(en); • aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn; • het toepasselijke Eenheidsuurtarief, eventuele aanvullende vergoedingen, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw, het btw bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw. Op initiatief van Deelnemer kan in de implementatieperiode nadere invulling aan de factuurvereisten worden gegeven. Dit wordt dan vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken.
10.10	Opdrachtnemer zendt de e-factuur die is gebaseerd op de goedgekeurde prestatieverklaring en die voldoet aan het bepaalde in eis 10.6 naar een centrale digitale postbus van Deelnemer: FEZ.Info@mindef.nl. De verzending van niet-elektronische facturen (dus bijvoorbeeld hard-copy facturen, maar bijvoorbeeld ook per e-mail gestuurde PDF-facturen) is niet toegestaan. De voor het betaalbaar stellen van facturen geautoriseerde medewerker(s) van Deelnemer moet(en) per ontvangen factuur op eenvoudige wijze kunnen vaststellen - wie de uren en/of onkosten heeft goedgekeurd, - wat is goedgekeurd en - bij welke Nadere Overeenkomst (inhuuropdracht) de factuur hoort. 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.
10.11	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.

	Hoofdstuk 11: Tariefstelling
11.1	Voor de Flexibele Arbeidskracht geldt vanaf de eerste dag van de terbeschikkingstelling aan Deelnemer dezelfde beloning als de rechtens geldende beloning van de ambtenaar die in een gelijke of gelijkwaardige functie is aangesteld bij Deelnemer. De inlenersbeloning zoals hier bedoeld, is samengesteld overeenkomstig de in eis 10.2 van dit Programma van Eisen vermelde beloningsbepalingen, zoals die conform cao-afspraken gelden bij Deelnemer. Indien de cao (collectieve arbeidsvoorwaardenregeling) van het ministerie van Defensie (zie onderstaand) door omstandigheden wordt ontbonden of expireert zonder dat er een nieuwe collectieve arbeidsvoorwaardenregeling tot stand is gekomen, geldt in beginsel de meest recent vigerende collectieve arbeidsvoorwaardenregeling. Dit is momenteel de actuele stand van zaken; de huidige arbeidsvoorwaardenregeling van Defensie (BARD/IBBAD) is geëxpireerd per 1 januari 2021. Momenteel zijn de cao-onderhandelingen nog gaande. Het is onbekend wanneer deze worden afgerond. Voor het ministerie van Defensie en derhalve Deelnemer geldt het Burgerlijk ambtenarenreglement defensie (BARD) en het Inkomstenbesluit burgerlijke ambtenaren Defensie (IBBAD). Zie voor meer informatie over het BARD en het IBBAD: BARD: https://wetten.overheid.nl/BWBR0006040 IBBAD: https://wetten.overheid.nl/BWBR0039881/2021-03-10
11.2	Onder de inlenersbeloning worden de volgende elementen verstaan: 1. uitsluitend het geldende periodeloon in de salarisschaal conform het IBBAD/BARD (in bijlage 5 'Tariefstelling' doorvertaald naar een bruto Eenheidssuurloon per IBBAD-schaal); 2. de van toepassing zijnde arbeidsduurverkortung per week/maand/jaar/periode. Deze kan – <i>dit ter keuze van de Opdrachtnemer</i> – gecompenseerd worden in tijd en/of geld; 3. toeslagen voor overwerk, verschoven uren, onregelmatigheid (waaronder feestdagtoeslag), ploegentoeslag 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, aan de arbeidsvoorwaardenregeling BARD/IBBAD gerelateerde verhogingen); 5. kostenvergoeding (voor zover de Opdrachtnemer deze vrij van loonheffing en premies kan uitbetalen: reiskosten, pensionkosten en andere kosten noodzakelijk vanwege de uitoefening van de functie); 6. periodieken, hoogte en tijdstip als bij Opdrachtgever bepaald (op individuele basis). Voor de vaststelling van de inlenersbeloning wordt aangesloten op de bepalingen hieromtrent zoals vastgelegd in de uitzendcao's ABU en NBBU. Regelingen uit de cao van Deelnemer die niet onder de inlenersbeloning vallen, bijvoorbeeld een eenmalige uitkering van loon of de eindejaarsuitkering, zijn niet van toepassing op de terbeschikkingstelling van Flexibele Arbeidskrachten. Deelnemer en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid verstrekken aan Opdrachtnemer alle informatie informatie die nodig is om de correcte inlenersbeloning te kunnen vaststellen.

11.3	Inschrijver dient zijn prijsstelling in tabblad 2 van bijlage 5 'Tariefstelling' in te dienen. Inschrijver dient de instructies te volgen en de formats te gebruiken zoals vermeld in bijlage 5 'Tariefstelling'. Indien deze Tariefstelling (inclusief de instructies en de formats) niet wordt gehanteerd en/of niet volledig wordt 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' te laten ondertekenen door een functionaris die bevoegd is om Inschrijver in het kader van deze aanbesteding rechtsgeldig te vertegenwoordigen. 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>.
11.4	De vergoeding van Deelnemer aan Opdrachtnemer, exclusief eventuele toeslagen (zoals overwerk of onregelmatige dienst) en eventueel separaat te vergoeden onkosten (zoals een vergoeding voor dienstreizen), wordt per Flexibele Arbeidskracht uitgedrukt in een Uurtarief, in euro, exclusief btw en afgerond op twee decimalen achter de komma. Dit is het product van het Eenheidsuurloon (afgeleid uit de Uurlonen) en de Omrekenfactor: <u>Uurloon</u>: de bruto vergoeding op uurbasis, uitgedrukt in euro's, die de Opdrachtnemer aan de Flexibele Arbeidskracht per gewerkt uur verschuldigd is. Het betreft het bruto (IBBAD) maandsalaris gedeeld door 165, naar boven afgerond tot een getal met twee decimalen achter de komma, per IBBAD-schaal en trede; <u>Eenheidsuurloon</u>: door Opdrachtgever is een vaste gemiddelde trede per IBBAD-schaal bepaald als basis Uurloon voor het aan Opdrachtnemer te betalen Uurtarief, het zogeheten 'Eenheidsuurloon' (zie tabblad 1 van bijlage 5 'Tariefstelling'). Desalniettemin dient Opdrachtnemer conform de inlenersbeloning en daarmee samenhangende wet- en regelgeving (zoals de ABU- en NBBU cao, Waadi) wél toepasselijke Uurlonen en periodieken conform de inlenersbeloning zoals vastgelegd in de ABU- en NBBU-cao aan zijn bij Deelnemer voor arbeid terbeschikking gestelde Flexibele Arbeidskrachten toe te kennen (zie tevens eis 11.2, punt 6). Een Flexibele Arbeidskracht komt derhalve in aanmerking voor een periodieke verhoging binnen de van toepassing zijnde (IBBAD) schaal overeenkomstig het vigerend personeelsbeleid bij Deelnemer waar hij/zij zijn Werkzaamheden verricht. Inschrijver verdisconteert dit in zijn Tariefstelling. <u>Omrekenfactor</u>: de factor waarin alle noodzakelijke kosten en de winstmarge voor Inschrijver zijn opgenomen, een getal met twee decimalen achter de komma. Een bijstelling van de Uurlonen als gevolg van nieuwe BARD/IBBAD cao-afspraken voor het ministerie van Defensie en derhalve ook 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 ambtenaren van Deelnemer van toepassing is. Categoriemanagement Uitzendkrachten Rijksoverheid en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid geeft deze aanpassing door aan Opdrachtnemer. Over de wijze van verrekening dient altijd eerst voorafgaande afstemming plaats te vinden met Deelnemer. De verrekening van deze bijstelling wordt (bij voorkeur eenmalig) gefactureerd aan Deelnemer. De verrekening van de gewijzigde bruto Uurlonen werkt tevens door in de vastgestelde Eenheidsuurlonen en uiteindelijk in de Uurtarieven. De Omrekenfactor blijft ongewijzigd.
11.5	In de beoogde te sluiten Raamovereenkomst is <u>één Omrekenfactor</u> vastgesteld, te weten voor: <u>Uitzenden of Detacheren in fase A / 1,2, Detacheren in fase B / 3 en Detacheren in fase C / 4 (ABU- en NBBU-cao).</u> Risicopremiegroep 2 is van toepassing op de cateringfuncties zoals vermeld in bijlage 10 'Inhuurcatalogus Paresto'. Verdere toelichting, vereisten en instructies voor het invullen van de Tariefstelling in bijlage 5 zijn vermeld in onder meer het tabblad 0 'Leeswijzer' van deze bijlage 'Tariefstelling' Inschrijver wijkt hier niet van af in haar in te dienen Tariefstelling.

11.6	Mocht er in voorkomende gevallen overwerk, werk in onregelmatige uren en dergelijke (zie ook eis 11.2, punt 3) plaats dienen te vinden dan geldt het navolgende. Deze vorm van bijzondere Werkzaamheden komt alleen voor vergoeding in aanmerking als Opdrachtgever daartoe schriftelijk opdracht heeft gegeven, conform de BARD/IBBAD voorwaarden. <u>Deze vergoedingen maken geen deel uit van de Omrekenfactor en dienen derhalve separaat aan Deelnemer te worden doorbelast.</u>
11.7	Inschrijver dient alle met de Diensten en Werkzaamheden gemoeide kosten te verwerken in zijn in te dienen Tariefstelling, tenzij anders is vermeld in de Aanbestedingsstukken.
11.8	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, cao-voorwaarden, arbeidsvoorwaarden, reserveringen, sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Flexibele Arbeidskrachten voortvloeiende uit cao-afspraken, wet- of regelgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer en dienen in de Omrekenfactor te zijn verdisconteerd. Dergelijke kosten zijn bijvoorbeeld (ABU- of NBBU-) reserveringen voor kort/bijzonder verzuim, wachtgeld, vakantiegeld, vakantiedagen, feestdagen, werkgeverspremies, opleiding, pensioenpremies, winstmarge, leegloopuren et cetera.
11.9	De kosten die gemaakt worden voor een <u>Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)</u> dienen in de Omrekenfactor te worden verdisconteerd. Deze kosten mogen derhalve <u>niet separaat</u> door Opdrachtnemer aan Deelnemer worden doorberekend.
11.10	De vergoeding voor <u>reiskosten woon-werkverkeer</u> in verband met de uitoefening van de Werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht bij Deelnemer dient te zijn verdisconteerd in de Omrekenfactor. Deze vergoeding mag derhalve <u>niet separaat</u> door Opdrachtnemer aan Deelnemer worden doorberekend. Uitgezonderd hierop zijn dienstreizen die in opdracht van Opdrachtgever worden gemaakt. Dienstreizen worden door Deelnemer hetzij rechtstreeks vergoed aan de betreffende Flexibele Arbeidskracht, hetzij deze kunnen separaat worden gefactureerd. Daarbij geldt de vergoeding zoals deze door Deelnemer eveneens voor haar ambtenaren wordt gehanteerd. De situatie dat Dienstreizen dienen te worden gemaakt doet zich overigens nauwelijks voor. Indien dit wel aan de orde is, wordt voor een dienstreis in beginsel van een dienstauto van Defensie gebruikgemaakt.
11.11	Voor de kosten wat betreft woon-werkverkeer van de Flexibele Arbeidskracht geldt de vergoeding op basis van het Verplaatsingskostenbesluit /Verplaatsingskostenregeling Defensie. Voor de kosten wat betreft dienstreizen van de Flexibele Arbeidskracht geldt de vergoeding op basis van het Besluit/de Regeling dienstreizen Defensie. Een en ander conform de inlenersbeloning (zie tevens eis 11.2). Wijzigingen van deze besluiten en regelingen, waaronder de bedragen, worden gepubliceerd in de Staatscourant. Zie voor de volledige informatie over de besluiten en regelingen voor het ministerie van Defensie, derhalve dus tevens voor Deelnemer: Verplaatsingskostenbesluit (VKBD): https://wetten.overheid.nl/BWBR0032312/2021-02-12 Verplaatsingskostenregeling (VKRD): https://wetten.overheid.nl/BWBR0039786/2021-03-04/#Artikel16 Besluit dienstreizen Defensie (BDD): https://wetten.overheid.nl/BWBR0007956/2020-01-01 Regeling dienstreizen Defensie (RDD): https://wetten.overheid.nl/BWBR0039787/2021-03-10/#BijlageC De te hanteren methodiek voor de bepaling van de van toepassing zijnde reisafstand dient in overeenstemming te zijn (voor zover mogelijk) met de methodiek die voor burgerlijke ambtenaren van het ministerie van Defensie geldt. Deelnemer en Opdrachtnemer maken hier tijdens de implementatie nadere afspraken over en leggen deze desgewenst vast in de Dienstsamenwerking Afspraken (DSA). Voor vergoeding van andere onkosten in verband met de oefening van de Werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht, geldt de vergoeding op basis van de bij Deelnemer geldende regeling (op het moment van inzet van de Flexibele Arbeidskracht), voor zover deze deel uitmaken van de inlenersbeloning. Opdrachtnemer geeft op verzoek van Deelnemer kosteloos inzicht in de vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer, dienstreizen of onkosten die de bij 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 voorgaand passage recht op hebben en de daadwerkelijk verstrekte vergoeding. Eventuele verschillen herstelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk.
11.12	De Flexibele Arbeidskracht heeft na een wijziging van de plaats van tewerkstelling ten gevolge van een reorganisatie bij Deelnemer conform het Verplaatsingskostenbesluit /Verplaatsingskostenregeling (zie tevens eis 11.11) recht op een hogere reiskostenvergoeding voor woon-werkverkeer en kan gedurende de looptijd van zijn Nadere overeenkomst (of voor een korte periode indien dat volgt uit de bij Deelnemer geldende regeling), aanspraak maken op deze hogere tegemoetkoming. Deelnemer zal indien van toepassing deze extra tegemoetkoming aan Opdrachtnemer vergoeden, die op haar beurt de extra tegemoetkoming aan de Flexibele Arbeidskracht doet toekomen.
11.13	Indien Bevrijdingsdag 5 mei in een jaar op een Werkdag valt is dit voor Defensieambtenaren op basis van het BARD/IBBAD een vrije dag. Conform de ABU- en NBBU is dit, met uitzondering van de lustrumjaren (2025) geen vrije dag. Inschrijver dient in zijn Tariefstelling te verdisconteren dat zowel ingeval van Uitzenden als Detacheren de bij Deelnemer tewerkgestelde Flexibele Arbeidskrachten 5 mei in elk jaar krijgen doorbetaald indien de situatie zich voordoet dat 5 mei geen nationale vrije dag is (1x per 5 jaar) én deze dag op een Werkdag valt. Uiteraard voor zover zij binnen de daarvoor geldende kaders recht hebben op doorbetaling omdat zij normaal gesproken op de betreffende 5 mei als Werkdag zouden werken, dan wel op basis van de voorgaande 13 gewerkte weken recht hebben op uitbetaling van een aantal uren.
11.14	Er wordt door Deelnemer geen urengarantie voor een vaste arbeidsomvang gegeven. Opdrachtnemer dient een eventueel leeglooprisico in zijn Tariefstelling te verdisconteren.
11.15	Behoudens in geval van door Deelnemer schriftelijk goedgekeurd overwerk bedraagt het maximum aantal declarabele uren 38 per week.
11.16	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 een redelijke winstmarge. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst te miskennen, hierdoor de beoordelingssystematiek 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 nulprijzen, 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 Uurtarief, namelijk het product van het geldende Eenheidswaarde en de Omrekenfactor) ter beschikking zou moeten stellen. De Omrekenfactor is per definitie groter dan 1,00. De door Inschrijver in bijlage 5 'Tariefstelling' geoffeerde gewogen gemiddelde Omrekenfactor, die de Aanbestedende dienst gebruikt voor de beoordeling van de Tariefstelling van Inschrijver, is niet hoger dan 2,46. Indien de door Inschrijver geoffeerde Omrekenfactor hoger is dan 2,46 wordt uw Inschrijving terzijde gelegd. Zie voor de van toepassing zijnde bandbreedte van de Omrekenfactor en de beoordelingsmethodiek van het subgunningcriterium 'Prijzen' tevens hoofdstuk 5 van het Beschrijvend Document, alsmede tabblad 3 van bijlage 5 'Tariefstelling'.

11.17	De door Inschrijver geoffreerde Omrekenfactor kan jaarlijks geïndexeerd worden op basis van het CBS-indexcijfer per uur inclusief bijzondere beloningen voor de zakelijke dienstverlening (SBI-2008 (index 2010=100) 78.20 'Uitzendbureaus, uitleenbureaus en banenpools'. Het betreft voorts: - de CBS-indexering cao-lonen; - Inclusief bijzondere beloningen; - per uur; - cao-sector particuliere bedrijven. Uitgangspunt voor de tariefbijstelling is de ontwikkeling van deze index gedurende de periode december n-1 t/m december jaar voorafgaand aan de jaarlijkse indexeringsdatum. Het betreffende CBS-percentage wordt op één decimaal achter de komma afgerond. Opdrachtnemer richt zijn voorstel voor CBS indexering van de Omrekenfactoren <u>uitsluitend aan de categorie- en strategisch contractmanager van de categorie Uitzendkrachten en Arbeidsarbeidsparticipanten Rijksoverheid, desgewenst in kopie naar Deelnemer</u>. Dit voorstel met de bijbehorende onderbouwing op basis van de bovengenoemde CBS indexcijfers <u>dient uiterlijk op 10 februari in een jaar te worden ingediend</u> om voor de indexering in aanmerking te komen. Indien Inschrijver voor een jaar geen indexatie toepast, en/of niet tijdig zijn verzoek indient, is het niet toegestaan om bij de eerstvolgende indexering alsnog de indexering van het niet geïndexeerde jaar mee te nemen, tenzij categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten voor 10 februari van een jaar instemt met een vooraf overeengekomen iets later datum van indiening. Na goedkeuring van de door Opdrachtnemer voorgestelde indexering door categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid, zal deze in overleg met Deelnemer en Opdrachtnemer (indien noodzakelijk met terugwerkende kracht) worden doorgevoerd. Daarbij valt de ingangsdatum altijd op een <u>maandag</u> die het dichtste bij 1 april van een jaar ligt, om zo administratief 'gebroken' werkweken te vermijden. Het eerstvolgende mogelijke moment van indexering is <u>maandag 3 april 2023</u>.
11.18	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de geoffreerde Tariefstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goede uitvoering van de Diensten en/of Werkzaamheden conform het in de Aanbestedingsstukken gestelde, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een voorbeeld betreft de vergoeding door Opdrachtnemer van parkeerkosten indien de Flexibele Arbeidskracht er op eigen initiatief voor kiest met de auto naar het werk te komen, dus zonder voorafgaande goedkeuring van Deelnemer. Dit zijn dan kosten waarbij Opdrachtnemer op eigen initiatief, voor eigen rekening en in afwijking van de inlenersbeloning coulant is naar de Flexible Arbeidskracht. Het is niet mogelijk om hiervan een overzicht te geven; deze kosten worden immers niet aan Deelnemer doorberekend.
11.19	In de Tariefstelling van Inschrijver mogen geen bandbreedtes en financiële 'pro-memorie'-posten opgenomen zijn.
11.20	Opdrachtnemer garandeert dat de bij Deelnemer ingezette Flexibele Arbeidskrachten te allen tijde conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald (m.u.v. het in de Aanbestedingsstukken expliciet bepaalde, bijvoorbeeld de doorbetaling van Bevrijdingsdag in een niet-lustrumjaar).
11.21	Opdrachtnemer vrijwaart 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 Deelnemer in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.

12	Hoofdstuk 12: Social Return
12.1	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient invulling te worden gegeven aan social return on investment (SROI). Opdrachtnemer gaat hiertoe na gunning met Deelnemer een samenwerking met (vertegenwoordigers van) Deelnemer aan, die volledig in het teken staat van het invulling geven aan 'Social Return 2.0'; e.e.a. zoals beschreven in paragraaf 1.9.3 Beschrijvend Document. Uitgangspunten voor de samenwerking zijn: - Opdrachtnemer brengt vanuit de expertise van zijn organisatie concrete en uitvoerbare ideeën en/ of plannen in, die een bijdrage kunnen leveren aan 'Social Return 2.0'; - Deelnemer en Opdrachtnemer bespreken en besluiten vervolgens samen op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de bedoelde ideeën en/ of plannen; - Opdrachtnemer rapporteert zoveel mogelijk op concrete en meetbare wijze aan Deelnemer over de resultaten van de uitvoering van de ideeën en/ of plannen – dit kan bijvoorbeeld in de managementrapportage die Opdrachtnemer elk kwartaal in het kader van eis 8.8 verstrekt; - Naar aanleiding van de terugkoppeling van de resultaten van de uitgevoerde ideeën en/ of plannen, kan indien nodig tussentijds worden bijgestuurd. Uitgangspunten voor de te behalen resultaten zijn: - dat rekening wordt gehouden met een redelijke termijn – van bijvoorbeeld 6 maanden – na ingangsdatum van de Raamovereenkomst waarin Deelnemer en Opdrachtnemer kennis en ervaring opdoen met (het werken met) elkaar, alvorens wordt aangevangen met het vormgeven van de samenwerking in het kader van SROI 2.0; - dat (vervolgens) minimaal 5% van het totaal aantal gewerkte uren door Flexibele Arbeidskrachten danwel de financiële waarde die dit percentage vertegenwoordigt (op basis van een redelijke loonsom) op jaarbasis door Opdrachtnemer wordt ingezet voor SROI 2.0. Met inachtneming van deze uitgangspunten voor de samenwerking en deze uitgangspunten voor de te behalen resultaten maken Deelnemer en Opdrachtnemer afspraken over de concrete invulling van de samenwerking en de beoogde resultaten. Deze afspraken worden vastgelegd in een door Deelnemer en Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen Plan van Aanpak SROI 2.0, dat wordt toegevoegd (als addendum) aan de Dienstspectifieke Afspraken.