

Herziene documentatie - Bijlage A: Programma van Eisen

Europese aanbesteding: Uitzendkrachten



Opgesteld door:	Omgevingsdienst regio Utrecht
Versie:	1. <u>10</u>
Datum:	14 januari 2022 <u>1 februari 2022</u>

Inhoud

1.	Inleidende bepalingen	3
2.	Inhuur van Uitzendkrachten	3
3.	Prijs	<u>65</u>
4.	Facturatie en administratie	7
5.	Managementinformatie en communicatie	7
6.	Einde dienstverlening	8

1. Inleidende bepalingen

Eisen aan de dienstverlening	
1.1	Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de meest recente cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) en past deze toe op de arbeidsovereenkomst tussen de Uitzendkracht en Opdrachtnemer.
1.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de werkwijze inhuren Uitzendkrachten in Bijlage L.
Eisen aan de organisatie	
1.3	Opdrachtnemer is in staat om Uitzendkrachten te leveren op alle Locaties van Opdrachtgever (voor WIL betreft dit Nieuwegein, voor ODRU betreft dit voornamelijk Utrecht, maar mogelijkheden zijn Maarssen, Wilnis, Woerden en Zeist).
1.4	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van Opdrachtgever inzichtelijk.
Implementatie en migratie	
1.5	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
1.6	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en deze aan Opdrachtgever voor te leggen binnen twee weken na de definitieve gunning. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Risico's en beheersmaatregelen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.
1.7	Opdrachtnemer kiest bij deze Raamovereenkomst niet voor het overzetten (transitie) van Uitzendkrachten en (verplichte) overname van de huidige populatie door Opdrachtnemer, maar voor het gefaseerd uitstromen van de huidige Uitzendkrachten. Reden hiervoor is primair het vermijden van risico dat daarmee mogelijk wordt voldaan aan de definitie van payrolling in de zin van de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB).
1.8	Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever een duidelijke instructie/handleiding over de werkwijze en omgang met systemen (webportal).

2. Inhuur van Uitzendkrachten

Algemene eisen	
2.1	Opdrachtnemer stelt bij implementatie van de opdracht een model Nadere overeenkomst op conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten om te hanteren gedurende de Raamovereenkomst. De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden expliciet van de hand gewezen/niet geaccepteerd door Opdrachtgever, ook als hier in nadere correspondentie naar wordt verwezen. Nadat dit model is voorgelegd aan en goedgekeurd door Opdrachtgever, wordt deze gehanteerd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever dient altijd inzage te hebben in alle lopende en afgelopen Nadere overeenkomsten via een systeem (webportal).
2.2	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar Uitzendkracht zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn begrepen de volgende taken en verantwoordelijkheden (niet limitatief): • Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; • Het uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; • Het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; • Het uitvoeren van Wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; • Het beëindigen van de Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht.
2.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid van de Uitzendkracht, deze zich 'tijdig' ziekmeldt bij de leidinggevende van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onder 'tijdig' wordt verstaan: dezelfde ochtend vóór 09:00 uur. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit.

2.4	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij ongewenste afwezigheid Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch binnen 48 uur (2 werkdagen), zorg draagt voor vervanging van de Uitzendkracht, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, zodat de continuïteit wordt geborgd.
2.5	Indien de Uitzendkracht voor een opdracht van tenminste drie maanden is ingehuurd, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever minimaal <u>vier-acht</u> weken van tevoren indien het einde van de overeengekomen inhuurperiode van de Uitzendkracht nadert.
2.6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten Raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden of (van rechtswege) eindigt, reeds bestaande individuele opdrachten voortduren tot de oorspronkelijke overeengekomen einddatum. Indien de Nadere overeenkomsten geen einddatum kennen, is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere overeenkomsten op te zeggen, zodat deze eindigen uiterlijk zes (6) maanden na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst. Op de bedoelde Nadere overeenkomsten blijven de voorwaarden van de Raamovereenkomst van toepassing.
2.7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien er na gunning van onderhavige Raamovereenkomst een andere contractpartner wordt gecontracteerd dan de huidige, reeds bestaande individuele opdrachten voortduren tot de oorspronkelijke overeengekomen einddatum. Indien de Nadere overeenkomsten geen einddatum kennen, is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere overeenkomsten op te zeggen, zodat deze eindigen uiterlijk zes (6) maanden na de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst. Op de bedoelde Nadere overeenkomsten blijven de voorwaarden van de Raamovereenkomst van toepassing.
2.8	Indien Opdrachtgever van mening is dat een Uitzendkracht van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd van de Opdrachtnemer te verlangen dat de Uitzendkracht, na onderling overleg, per omgaande wordt vervangen. Indien Opdrachtgever van mening is dat Opdrachtnemer niet binnen een redelijke termijn van een werkweek voor passende vervanging kan zorgen, dan vervalt de individuele opdrachtbevestiging. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. De Uitzendkracht wordt vervolgens ook niet meer voorgesteld bij Opdrachtgever.
Uitzetten van aanvragen	
2.9	Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan de inhuur van Uitzendkrachten, zal als volgt gehandeld worden: • Opdrachtgever zal een functieprofiel (ook wel: vacaturetekst) van de in te huren persoon opstellen, inclusief inschaling volgens geldende cao/regeling; • Dit functieprofiel (tezamen met een begeleidende tekst waarin benodigde competenties, vaardigheden en informatie over de context van de opdracht wordt gegeven) zal worden uitgezet bij Opdrachtnemer. De uitvraag dient voor het plaatsen/verspreiden inhoudelijk goedgekeurd te zijn door Opdrachtgever.
Voorstellen van Kandidaten	
2.10	Opdrachtnemer garandeert op Aanvragen voor Uitzendkrachten uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via videobellen of face-to-face, afhankelijk van de specifieke situatie), waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
2.11	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de bij Opdrachtgever voorgestelde Uitzendkracht voldoet aan het (ten minste) gevraagde opleidings- en ervaringsniveau, set aan competenties, etc. Opdrachtnemer biedt alleen Kandidaten aan die aansluiten op de Vacatures van Opdrachtgever, zowel wat betreft de harde als de zachte criteria (tenzij Opdrachtgever de Opdrachtnemer hier anders over informeert). Indien Opdrachtnemer dit nodig acht, worden tijdens het sollicitatietraject testen (bijvoorbeeld taal en/of rekentesten) afgenomen om de geschiktheid van de Uitzendkracht te beoordelen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.12	Opdrachtnemer hanteert een standaard voorstelformulier voor het aanbieden van Kandidaten. De inhoud van dit standaard voorstelformulier wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van Opdrachtgever toegepast bij het voorstellen van Kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de cv's en de motivaties aangeboden bij Opdrachtgever.
2.13	Opdrachtnemer zal binnen vijf (5) werkdagen minimaal twee cv's en motivaties van geschikte Uitzendkrachten aanleveren aan de hand van het voorstelformulier en indien gevraagd één recente referentie, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer anders overeenkomen. Er vindt altijd een kennismakingsgesprek met de Uitzendkracht plaats, alvorens Opdrachtgever besluit tot het sluiten van een Nadere overeenkomst. Indien Opdrachtgever dit nodig acht, kunnen er ook meerdere kennismakingsgesprekken plaatsvinden alvorens Opdrachtgever tot een besluit komt. Indien sprake is van spoed zal Opdrachtnemer binnen drie (3) Werkdagen minimaal twee cv's en motivaties van geschikte Uitzendkrachten aanleveren.

2.14	<u>Opdrachtnemer streeft naar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 90% en heeft daartoe een inspanningsverplichting met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen aanbieden van voldoende beschikbare Uitzendkrachten, die voldoen aan de gestelde criteria, passend bij het functieprofiel en Opdrachtgever. Mocht Opdrachtnemer dit percentage niet halen, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek treden en een verbeterplan opstellen.</u> <u>Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95% met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen aanbieden van voldoende beschikbare Uitzendkrachten, die voldoen aan de gestelde criteria, passend bij het functieprofiel en Opdrachtgever.</u> Zie ook Bijlage L.
2.15	Opdrachtgever geeft bij een nieuwe inhuur uitvraag aan of een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) noodzakelijk is voor de functie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) ten behoeve van inzet van de Uitzendkracht. Alle Uitzendkrachten zijn vóór aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan 6 maanden en conform het screeningsprofiel dat voor de desbetreffende functie door Opdrachtgever wordt aangeleverd). De Uitzendkracht kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Uitzendkracht, dan beslist Opdrachtgever of de Uitzendkracht wel of niet kan starten. Het is Opdrachtnemer dan toegestaan om de arbeidsovereenkomst op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat de arbeidsovereenkomst wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier (4) weken aanwezig is.
Beloning van Uitzendkrachten	
2.16	De weekbeloning van de Uitzendkrachten zal gebaseerd worden op een vijfdaagse werkweek van 36 klokuren.
2.17	Opdrachtnemer brengt uitsluitende de feitelijk gewerkte uren van de Uitzendkracht in rekening.
2.18	Opdrachtgever stelt vast in welke salarisschaal en -trede van de cao van Opdrachtgever de Uitzendkracht wordt ingeschaald. Opdrachtgever is verplicht om juiste en volledige informatie over wijzigingen in arbeidsvoorwaarden/cao die op Opdrachtgever van toepassing zijn, tijdig te verstrekken aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de toepassing van de salarisschalen en het beloningsbeleid (in verband met de inlenersbeloning).
2.19	Opdrachtnemer garandeert dat Uitzendkrachten worden beloond conform de vastgestelde inlenersbeloning conform de cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU), waaronder toepassing van de salarisschalen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever – op eerste verzoek – inzicht hierover in de salarisgegevens.
2.20	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen (zowel cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) als de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/cao). Opdrachtgever wordt hier altijd over geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
Inzet van Uitzendkrachten	
2.21	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen en mutaties van persoonsgegevens van de Uitzendkracht zonder tussenkomst van Opdrachtgever.
2.22	Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Uitzendkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's, certificaten en evt. benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Op de eerste werkdag dient de Uitzendkracht de geldige identiteitsdocumenten op eerste verzoek van Opdrachtgever ter inzage te bieden aan Opdrachtgever.
2.23	De Uitzendkracht is of treedt bij Opdrachtnemer in dienst. Alle Uitzendkrachten hebben een getekende arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer waarin onder meer is opgenomen dat de arbeidsovereenkomst wordt aangemerkt als een Uitzendovereenkomst (7:690 BW).
2.24	Specifiek voor WIL: Opdrachtnemer verplicht de Uitzendkracht op verzoek van Opdrachtgever een geheimhoudingsverklaring te tekenen zoals opgenomen in Bijlage K. Daarnaast verplicht Opdrachtnemer de Uitzendkracht bij één specifieke functie, namelijk de functie schuldhelpverlener (SHV), tevens een integriteitsverklaring te tekenen zoals opgenomen in Bijlage K.
2.25	Opdrachtnemer <u>verplicht informeert</u> de Uitzendkrachten <u>zich te houden aan</u> over de gedrags- en huisregels van Opdrachtgever.
Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst	
2.26	Opdrachtgever hanteert voor beëindiging van een Nadere overeenkomst richting Opdrachtnemer dezelfde opzegtermijn die volgens de ABU cao danwel NBBU cao wordt overeengekomen tussen Opdrachtnemer en de Uitzendkracht.

3. Prijs

Omrekenfactor	
3.1	Met betrekking tot de gevraagde Omrekenfactoren stelt Opdrachtgever de volgende eisen: • De Omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door Opdrachtgever. • De Omrekenfactor is niet afhankelijk van het uurloon. • De Omrekenfactor betreft alle kosten en reserveringen conform het format in Bijlage H en is inclusief bureaumarge en exclusief btw.
3.2	De Omrekenfactor staat gedurende de contractperiode vast en kan alleen gewijzigd worden als er sprake is van wijziging van het werkgeversaandeel betreffende premies sociale verzekeringswetten, fiscale wetgeving, overige door de uitzendonderneming te betalen premies en pensioenpremies of ten gevolge van de invoering van nieuwe lasten of premies op grond van de wet, de meest recente cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) of enig verbindend voorschrift. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen. Door te voeren wijzigingen dienen uiterlijk tien werkdagen voordat deze van kracht worden per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd conform de opgave in Bijlage H. Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
3.3	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor correctie van de bureaumarge, welke onderdeel is van de Omrekenfactor. Opdrachtnemer mag maximaal een (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. Gedurende het eerste jaar is het nog niet toegestaan om een indexeringsverzoek in te dienen. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is 1 januari 2024. Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek minimaal vier weken voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij Opdrachtgever. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe bureaumarge op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de bureaumarge inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. De indexatie(s) die Opdrachtnemer voorstelt ten aanzien van de bureaumarge is gemaximeerd op de betreffende landelijke indexatiecijfers per dienst, zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling; ontwikkeling omzet, 2015=100 (cbs.nl)) afgerond op twee decimalen. Opdrachtnemer is gerechtigd jaarlijks per 1 januari 2024 de bureaumarge aan te passen op basis van de CBS Zakelijke en ICT-dienstverlening, index 2015=100, van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%$ De aanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Indexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. De nieuwe bureaumarges worden als addendum toegevoegd aan de Raamovereenkomst (en Nadere overeenkomst(en)).
3.4	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Uitzendkracht in rekening. Hierop gelden de volgende uitzonderingen: • Indien Opdrachtgever de door de Uitzendkracht afgesproken te werken uren binnen vier dagen voor aanvang hiervan schriftelijk (geheel of gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt, in welk geval Opdrachtgever deze uren (eveneens) zal vergoeden. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken. • De vaste uren die Opdrachtnemer verplicht moet aanbieden na 12 gewerkte maanden worden afgestemd en overeengekomen met Opdrachtgever. Deze vaste uren kunnen worden doorgefactureerd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken.
3.5	Het Uurtarief wordt als volgt berekend: • reguliere uren: (Bruto Uurloon x Omrekenfactor) • overuren: (Bruto Uurloon x kostprijsfactor Overuren) x toeslagpercentage Overuren • toeslaguren: Uurtarief voor reguliere uren + (Bruto uurloon x kostprijsfactor toeslaguren x toeslagpercentage)
Overname van Uitzendkrachten	
3.6	Indien Opdrachtgever een Uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, kan de Uitzendkracht worden overgenomen waarbij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een overnamefee betaalt. Deze overnamefee wordt als volgt berekend: 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x 10% van het uurtarief (exclusief btw). Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Uitzendkracht die, binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, 1040 uur en/of gedurende één jaar voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen

door Opdrachtgever wanneer deze dit wenst. Indien Opdrachtgever een Uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, kan de Uitzendkracht worden overgenomen waarbij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde Bureaumarge betaalt. Deze Bureaumarge wordt als volgt berekend: 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x 10% van het uurtarief (exclusief btw).

4. Facturatie en administratie

Urenregistratie	
4.1	Opdrachtnemer stelt haar urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de Uitzendkrachten. De Uitzendkracht dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Uitzendkrachten worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer zorg voor instructies aan medewerkers van de Opdrachtgever. De urenregistratie van de Uitzendkrachten dient digitaal goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke binnen organisatie van de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.
Facturatie	
4.2	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van Opdrachtgever.
4.3	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitbetaling van reiskosten aan de cao van Opdrachtgever. De reiskosten worden, zonder opslag dan wel bureaumarge, een-op-een aan Opdrachtgever doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
4.4	De kosten voor de VOG worden, zonder opslag dan wel bureaumarge, een-op-een aan Opdrachtgever doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
4.5	Bruto-uitkeringen kunnen op verzoek van Opdrachtgever aan de Uitzendkracht worden uitbetaald. Dit kan worden doorbelast aan Opdrachtgever via een separate bruto-factor. Opdrachtnemer brengt daarbij naast de bruto-uitkering enkel de werkgeverslasten in rekening bij Opdrachtgever die van toepassing zijn bij bruto-uitkeringen. De bruto-factor is gelijk aan de factor kostprijsfactor voor overuren zoals opgenomen in Bijlage H.
4.6	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • Naam Uitzendkracht; • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode; • Verplichtingenummer zoals door Opdrachtgever afgegeven; • Eventuele toeslagen dienen separaat inzichtelijk te zijn. Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de facturatie. Deze factuureisen en instellingen worden tijdens de implementatieperiode afgestemd en vastgelegd. Deze afspraken kunnen tijdens de looptijd wijzigen.

5. Managementinformatie en communicatie

Managementinformatie	
5.1	Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een rapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens: • Naam van de Uitzendkracht; • Functie zoals bekend bij Opdrachtgever; • Startdatum opdracht; • Einddatum opdracht; • Uurloon van de Uitzendkracht; • Fase waarin de Uitzendkracht werkzaam is; • Aantal gefactureerde uren (en overuren indien van toepassing); • Omzet; • Separaat gefactureerde kosten; • Inleenconstructie (uitzenden, detacheren). Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in: • Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling;

	Het aantal ingevulde aanvragen/ingezette Uitzendkrachten per afdeling. Opdrachtgever zal in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.
5.2	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.
Communicatie	
5.3	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever één accountmanager aan als centraal aanspreekpunt. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde met soortgelijke Opdrachten. Hij/zij beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de Dienstverlening in het kader van deze Aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk één maand van tevoren indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager. Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de Opdrachtgever en de gemaakte afspraken.
5.4	Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: - Tevredenheid contactpersonen van Opdrachtgever; - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; - Klachtenregistratie en behandeling; - Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten Opdrachtgever; - Leveringsbetrouwbaarheid.
5.5	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt minimaal één maal per jaar een strategisch overleg en een tactisch evaluatieoverleg plaats tussen een binnen Opdrachtgever aangewezen functionaris en de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg.
5.6	Opdrachtnemer is op alle werkdagen (ma – vr) tijdens kantooruren van 08.00 uur tot 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar voor zowel Opdrachtgever als de Uitzendkrachten.

6. Einde dienstverlening

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