

## Bijlage 4 Programma van eisen

In deze bijlage zijn de eisen geformuleerd met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. De eisen zijn uniek genummerd. Elke inschrijving moet voldoen aan alle eisen.

De inschrijver moet aangeven volledig aan alle eisen te voldoen door het invullen, ondertekenen en bij zijn inschrijving opnemen van de onder bijlage 5 opgenomen 'Conformiteitentabel gunningseisen'. U beantwoordt de eisen door in de Conformiteitentabel in de kolom "Voldoet" een "JA" of een "NEE" in te vullen. In voorkomend geval kunt u in de kolom "Toelichting" een nadere toelichting op uw reactie geven. Indien het antwoord te uitgebreid is voor de tabel kunt u verwijzen naar een part bij uw inschrijving opgenomen bijlage.

De inschrijver moet aangeven volledig aan alle algemene eisen en perceel-specifieke eisen te voldoen door het invullen, ondertekenen en bij zijn inschrijving opnemen van de onder bijlage 5 opgenomen 'Conformiteitentabel gunningseisen'.

### A. Prijs

Eis	Omschrijving
A.1	Vul de spreadsheet zoals opgenomen onder bijlage 2 volledig in en voeg deze bij de inschrijving. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium prijs. Het is – op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure – niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. Een kopie van het ingevulde spreadsheet dient zowel in Excel als in pdf formaat aan de inschrijving te worden toegevoegd.
A.2	Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen vast in euro's.
A.3	Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW).
A.4	Alle op te geven prijzen zijn marktconform, reëel en realistisch; het is niet toegestaan manipulatief in te schrijven.
A.5	Opdrachtgever verplicht zich aan opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte uren van de uitzendkracht. De door opdrachtnemer gefactureerde uren dienen vooraf door opdrachtgever geaccordeerd te zijn.
A.6	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld. In ieder geval zijn (maar niet uitsluitend) inbegrepen salariskosten, inkoopkosten, schoonmaakkosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremie, winst en eventuele verdere bijkomende kosten zoals de kosten op de uitvoering. De prijzen zijn exclusief BTW.
A.7	Eventueel door opdrachtnemer uit hoofde van geldende wet- en regelgeving aan uitzendkrachten verschuldigde transitievergoedingen komen volledig ten laste van opdrachtnemer en worden door opdrachtnemer op geen enkele wijze doorbelast aan opdrachtgever.
A.8	Het overeengekomen uurtarief en meer in het bijzonder de daarvan onderdeel uitmakende loonsomfactor staat vast tot en met 31 december 2022 en kan eerst per 1 januari 2023 worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer dienstenprijzen – 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening', mits Opdrachtnemer uiterlijk 1 november 2022 aan opdrachtgever aantoont dat de kosten per 1 januari 2023 de op dat moment geldende in de raamovereenkomst (lees: tarievenblad) opgenomen loonsomfactor overstijgen. Daarbij geldt te allen tijde dat opdrachtgever, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de loonsomfactor mag worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot maximaal het vermelde prijsindexcijfer. De bureaumarge staat gedurende

	de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, vast en wordt dus nimmer aangepast.
A.9	Zodra de loonschalen in de cao van opdrachtgever worden verhoogd, draagt opdrachtnemer er voor zorg dat het uurloon van de uitzendkrachten daaraan wordt aangepast c.q. op gelijke wijze wordt verhoogd.
A.10	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de inschrijvingsleidraad gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
A.11	De reiskosten voornoemd die voor vergoeding in aanmerking zijn op dit moment gemaximeerd op € 0,19 per kilometer, gemeten langs de gebruikelijke route. Reiskosten zijn geen onderdeel van het inhuurtarief, en worden separaat en zonder marge in rekening gebracht. Opdrachtnemer is in afwijking van het bepaalde in artikel 17.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden verantwoordelijk voor een juiste toepassing van ter zake geldende fiscale regels.
A.12	Opdrachtgever verplicht zich aan opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte uren van de uitzendkracht. De door opdrachtnemer gefactureerde uren dienen vooraf door opdrachtgever geaccordeerd te zijn.

**B.** Omschrijving van de dienst

Eis	Omschrijving
B.1	Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzenddienstverlening (die ABU of NBBU gecertificeerd zijn en de ABU-CAO of de NBBU-CAO hanteert). Opdrachtnemer is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in de offerteaanvraag-documenten. In de implementatieperiode stemmen opdrachtnemer en opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van het proces voor instroom van uitzendkrachten.
B.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inschrijvingen van uitzendkrachten, waarbij inschrijver verantwoordelijk is voor het houden van selectiegesprekken, het registreren en onderhouden van relevante gegevens, het controleren en/of natrekken van diploma's, geldig legitimatiebewijs en referenties en het vergelijken van de arbeidservaring met de behoefte van HHNK.
B.3	Opdrachtgever hecht waarde aan het hebben van een single point of contact voor wat betreft accountmanagement, en voor de dagelijkse gang van zaken contactpersonen die goed op de hoogte zijn . Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer dat zij deze mogelijkheid biedt.

B.4	Opdrachtgever heeft regelmatig behoefte aan uitzendkrachten die minimaal voldoen aan de - in Bijlage 8- bijgevoegde functiebeschrijvingen voor uitzend-inhuur beschreven eisen. Opdrachtnemer is in staat om uitzendkrachten aan opdrachtgever ter beschikking te stellen die voldoen aan de in de functieprofielen gestelde eisen.
B.5	Opdrachtgever is gevestigd in de regio Noord-Holland (boven het Noordzeekanaal) en heeft verschillende vestigingen en werklocaties. Opdrachtnemer is in staat voor elke locatie van opdrachtgever uitzendkrachten te werven op de voor die vestiging lokale arbeidsmarkt.
B.6	Opdrachtnemer zal haar dienstverlening zo inrichten dat in de vestigingsplaatsen van opdrachtgever persoonlijke, face-to-face contactmomenten kunnen zijn tussen opdrachtgever en de uitzendkrachten voor onder andere vragen over de arbeidsovereenkomst tussen opdrachtgever en uitzendkracht.
B.7	<p>Aanmeldingsprocedure uitzendkrachten: Opdrachtnemer dient de aanvraag voor een uitzendkracht digitaal, volgens een nader af te stemmen set aan gegevens, te kunnen verwerken. Binnen de 48 uur na de aanvraag dient de opdrachtgever ten minste 1 en ten hoogste 4 geschikte kandidaten te presenteren.</p> <p>Indien noodzakelijk moet binnen 1 week na de opdracht aanvraag een geschikte kandidaat kunnen starten.</p> <p>Indien sprake is van een door opdrachtgever bevestigde opdracht, volgt binnen 1 werkdag een opdrachtbevestiging aan Opdrachtgever.</p> <p>HHNK selecteert de geschikte kandidaten of besluit een kandidaat direct in te huren. Het staat HHNK volledig vrij geen gesprek aan te gaan met de kandidaten dan wel geen van de kandidaten in te huren.</p> <p>Als er binnen 48 uur geen geschikte kandidaat kan worden voorgesteld door het uitzendbureau, heeft HHNK het recht om deze opdracht bij andere partijen uit te zetten.</p>
B.8	Opdrachtnemer moet, tenzij vooraf in overleg met opdrachtgever anders wordt overeengekomen, voorafgaand aan levering van elke uitzendkracht een verklaring omtrent gedrag overhandigen (VOG), en draagt hiervoor de kosten. De VOG wordt opgemaakt conform de screeningsprofielen en is niet ouder dan zes maanden. In het geval dat een uitzendkracht snel ingezet moet worden, en er op korte termijn geen VOG kan worden verstrekt, volstaat na akkoord opdrachtgever een aanvraag VOG.
B.10	Bij aanvang inhuurperiode toont uitzendkracht een geaccepteerd identiteitsbewijs aan HHNK. Indien de uitzendkracht zich niet kan identificeren, kan er niet gestart worden met de inhuur. De geaccepteerde identiteitsbewijzen staan vermeld op de website van de Rijksoverheid: <a href="https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht">https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht</a> .
B.11	De uitzendkracht heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal, en kan zich daarin zowel schriftelijk als mondeling goed uitdrukken. Of de uitzendkracht op dit punt voldoet, is ter beoordeling aan de opdrachtgever.
B.12	Met betrekking tot het ziekterisico geldt dat het ziekterisico volledig voor rekening van opdrachtgever komt. Opdrachtgever zal voor zover dit redelijk is zijn medewerking verlenen bij de re-integratie van langdurige zieken bij opdrachtgever in de eigen functie. Opdrachtgever is echter niet verplicht tot het te werk stellen van een re-integrerende medewerker.
B.13	Alle documenten (dan wel een kopie hiervan) gerelateerd aan de tewerkstelling van een uitzendkracht bij opdrachtgever, dienen bij opdrachtgever te worden gearchiveerd te worden. Dossiers van de uitzendkrachten dienen actueel en volledig te zijn. Op eerste verzoek van opdrachtgever verleent opdrachtgever inzage in dossiers van de bij

	opdrachtgever geplaatste uitzendkrachten, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de Wet bescherming persoonsgegevens.
B.14	Opdrachtnemer is verplicht op verzoek van opdrachtgever kopieën van diploma's en/of getuigschriften en eventuele andere documenten uit het door opdrachtnemer beheerde dossier van de uitzendkracht te overleggen van bij opdrachtgever te plaatsen/geplaatste uitzendkrachten, tenzij opdrachtnemer op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ) of andere relevante wet- en regelgeving hiervoor toestemming van de betreffende uitzendkracht nodig heeft en de betreffende uitzendkracht aan opdrachtnemer geen toestemming voor het overleggen van het betreffende document heeft gegeven.
B.15	Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de uitzendkracht aan opdrachtnemer niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de uitzendkracht te weigeren of de tewerkstelling van de uitzendkracht terstond te beëindigen, tenzij de Algemene Verordening Gegevensbescherming aan het overleggen van die stukken in de weg staat. Opdrachtnemer dient zich te allen tijde ervan te kunnen vergewissen dat de uitzendkracht in bezit is van alle vereiste documenten en verklaringen en voldoet aan alle eisen. Indien opdrachtnemer daartoe niet in staat is, kan HHNK tewerkstelling van de betrokken uitzendkracht weigeren of beëindigen. Aan weigering of beëindiging van tewerkstelling in een van de in deze eis beschreven situaties zijn voor opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden.
B.16	Inschrijver dient de uitzendkracht op de hoogte stellen van de regels binnen HHNK: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) algemene introductie HHNK;</li> <li>b) informatie over de locatie van HHNK;</li> <li>c) werkomstandigheden;</li> <li>d) werktijden, pauze en lunchtijden;</li> <li>e) ziekmelding.</li> </ul>
B.17	De uitzendkracht zal zijn werkzaamheden tijdens de voor de functie gebruikelijke uren bij opdrachtgever verrichten en in overeenstemming met de op de betreffende locatie geldende werktijdenregeling. De standaardweek die voor de uitzendkracht wordt gehanteerd sluit aan bij de duur van de arbeidsweek van opdrachtgever tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer dit anders zijn overeengekomen.
B.18	Verlofdagen van de uitzendkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende en uitzendkracht worden vastgesteld, waarbij rekening zal worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden. De aanvang en het einde van het verlof wordt geregeld uiterlijk één maand voor aanvang van een vakantie van één week of langer en één week voor aanvang van een kortere verlofperiode, tenzij in overleg de leidinggevende instemt met een kortere termijn.
B.19	Bij ziekte van de uitzendkracht is opdrachtnemer verplicht de ziekmelding van de uitzendkracht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk voor 9 uur 's ochtends op de eerste ziektedag aan HHNK te melden. Opdrachtnemer verzorgt de melding aan het UWV. In geval van ziekte van een uitzendkracht kan HHNK vervanging van de uitzendkracht aanvragen. Over de periode waarin de uitzendkracht ziek is, is HHNK geen vergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd.
B.20	Uren die de uitzendkracht werkzaam is in opdracht van opdrachtgever, buiten de normale werkdagen en werktijden, worden beschouwd als overwerk. Overwerk kan slechts plaatsvinden na overleg tussen en met instemming van de direct leidinggevende van de opdrachtgever en uitzendkracht en voor zover de van overheidswege gestelde voorschriften betreffende de arbeidsduur zich daarentegen niet verzetten.

### C. Migratie en implementatie

Eis	Omschrijving
C.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van uitzendkrachten van de huidige opdrachtnemer(s), mits de uitzendkracht de overstap naar de nieuwe opdrachtnemer wil maken. In het geval dat de huidige ingehuurde uitzendkracht zelf ondubbelzinnig weigert in dienst te treden bij de nieuwe opdrachtnemer dan eindigt de inhuur door HHNK, en zorgt de nieuwe opdrachtnemer via de overeengekomen procedure en termijn voor vervanging.
C.2	De uitzendkracht zal migreren naar de nieuwe opdrachtnemer per de ingangsdatum van de nieuwe contractperiode.
C.3	De nieuw af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 oktober 2022 of zo spoedig mogelijk hierna. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening vanaf 1 oktober 2022 wordt overgenomen.  Let op: Opdrachtnemer dient bij de offerte een implementatieplan in waarin aandacht wordt besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe opdrachtnemer wordt ingericht en waarin een planning inclusief fasering is opgenomen met belangrijkste activiteiten, doorlooptijd en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever, huidige opdrachtnemer en (nieuwe) opdrachtnemer, inclusief benodigde resources. Dit implementatieplan vormt bij eventuele gunning de basis voor de inrichting van de implementatieperiode.
C.4	Bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst, dient de opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens die opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst van opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.

### D. Beloning Flexkrachten

Eis	Omschrijving
D.1	De beloning van de uitzendkrachten geschiedt conform de reglementen uit de ABU CAO en conform de Sectorale Arbeidsvoorwaardenregelingen Waterschapspersoneel.
D.2	In het kader van duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, zal opdrachtnemer bij de selectie van kandidaten voor opdrachtgever, minimaal de woon-werkafstand meewegen.

### E. Opzegtermijn en overnametermijn

Eis	Omschrijving
E.1	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een opdracht voor het ter beschikking stellen van een uitzendkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: A. Bij inzet tot 2 maanden: 2 Werkdagen B. Bij inzet langer dan 2 maanden: 7 Werkdagen C. Bij inzet langer dan een jaar: 1 maand D. Bij overmacht*: direct *onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in het BW 6:75.
E.2	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om uitzendkrachten die geworven zijn door de opdrachtnemer na 864 gewerkte uren (26 weken van 36 uur, met twee weken vakantie)

	kosteloos in dienst te kunnen nemen. Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met deze eis. wanneer een uitzendkracht na 864 uur niet wordt overgenomen en via het uitzendbureau bij ons blijft werken, dan dienen deze werkzaamheden tegen het verlaagde tarief verrekend te worden.
--	--

## F. Opleidingen

Eis	Omschrijving
F.1	Uitzendkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld in de door opdrachtgever bijgevoegde functiebeschrijvingen voor uitzend en inhuur in Bijlage 8. De opleidingsuren en opleidingskosten van algemene opleidingen ten behoeve van het uitvoeren van de functie door de uitzendkracht (minimum opleidingseisen t.b.v. de basiskwalificaties) zijn voor rekening van opdrachtnemer.
F.2	Te volgen algemene opleidingen zullen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de CAO voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor uitzendkrachten. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor uitzendkrachten die opdrachtgever bij opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen die voor opdrachtgever relevant zijn.
F.3	Op verzoek van opdrachtgever kan een uitzendkracht tevens worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van opdrachtgever en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van opdrachtnemer, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere opdrachtgever - noodzakelijk is en opdrachtgever daar om verzoekt.

## G. Accountmanagement, communicatie en rapportage

Eis	Omschrijving
G.1	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer dient voor de onderhavige opdracht een accountteam ter beschikking te stellen waarin één verantwoordelijk contactpersoon (hierna te noemen accountmanager) wordt benoemd die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst. Deze accountmanager van opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij over een toereikende volmacht beschikt om afspraken te maken, die voor alle onder opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Tevens dient de opdrachtnemer, indien van toepassing, een verantwoordelijk contactpersoon per vestiging te benoemen. De opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren (behoudens overmacht). Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager of contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende accountmanager te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
G.2	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal (in de eerste week van het daaropvolgende kwartaal) digitale managementinformatie aan die minimaal de volgende zaken bevat:

	<p>Overzichten uitzendkrachten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Per afdeling/cluster <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opdrachtnummer uitzendkracht</li> <li>▪ Contactpersoon HHNK</li> <li>▪ Naam flexkracht, functie, salarisschaal HHNK, aanvangsdatum, overeengekomen einddatum, tarief <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uren dit kwartaal, plus factuurbedrag</li> <li>• Uren dit jaar totaal t/m dit kwartaal plus factuurbedrag</li> <li>• Uren totaal vanaf startdatum</li> <li>• Fase (A per datum X. wordt B per datum Y)</li> <li>• Signalering vrij over te nemen per datum ...</li> <li>• Bij einde inlening: reden van vertrek/einde</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Totaal factuurbedrag dit kwartaal per cluster en per afdeling</li> <li>○ Totaal factuurbedrag dit kwartaal HHNK</li> <li>○ Totaal factuurbedrag dit kalenderjaar per cluster en per afdeling</li> <li>○ Totaal factuurbedrag dit jaar HHNK</li> </ul> <p>Let op: Opdrachtnemer dient bij de offerte een voorbeeld management rapportage in, waarin bovenstaande zaken zijn opgenomen. Deze voorbeeld managementrapportage wordt niet beoordeeld. In de implementatieperiode stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer af over de definitieve invulling van de managementinformatie.</p>
G.3	<p>Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zal regelmatig contact en overleg plaatsvinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden:</p> <p>Tijdens afstemming over de dagelijkse gang van zaken, komen minimaal de volgende zaken aan de orde: beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten, voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten. Van afspraken voortvloeiend uit het overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door opdrachtnemer, dat binnen een week na het overleg aan de contactpersonen van opdrachtgever wordt verstrekt.</p> <p>Een keer per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen de accountmanager van opdrachtnemer en opdrachtgever. Tijdens het kwartaaloverleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: managementrapportage, de algehele samenwerking en de beoordeling en voortgang op KPI's en de voortgang op financiën. Van het kwartaaloverleg wordt een verslag/rapportage gemaakt door opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg aan de contractmanager van opdrachtgever wordt verstrekt. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.</p>
G.4	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.</p>
G.5	<p>Het is opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven binnen opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door opdrachtgever binnen de context van de overeengekomen overeenkomst aan de opdrachtnemer worden verstrekt. Alleen de afdeling P&amp;O van HHNK is gerechtigd om opdrachten te verlenen voor het inzetten van uitzendkrachten.</p>

G.6	De accountmanager van opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
G.7	Naast de eerdergenoemde managementrapportage per kwartaal gericht op de omvang van de inzet van uitzendkrachten wil opdrachtgever ook KPI-managementrapportage per kwartaal volgens een vast te stellen format met volgende gegevens: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De afgesproken KPI's (zie bijlage 9);</li> <li>2. Verbeterplan voor niet behaalde KPI's</li> <li>3. Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;</li> <li>4. Voortgang implementatie verbetervoorstellen.</li> </ol>
G.8	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.
G.9	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat opdrachtgever veel waarde hecht aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de dienstverlening. De opdrachtgever gaat contractmanagement toepassen. Hiertoe worden ook kwalitatieve prestatie indicatoren (KPI) benoemd waarop de opdrachtgever gaat toetsen/sturen (bijlage 9). De desbetreffende KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit het bestek, de aanbidding en overeenkomst en worden gekozen vanwege de hun prioriteit die ze volgens de opdrachtgever hebben. De KPI's zijn gekwantificeerd en daarmee toetsbaar. De lijst van KPI's is een dynamisch document: gedurende de looptijd van het contract kunnen de indicatoren uitgewisseld worden door andere prestatie indicatoren welke vanuit het de overeenkomst herleidbaar zijn. Van inschrijver wordt gevraagd zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.

**H. Urenverwerking / Bestelsysteem / Facturatie /Vrijwaring**

Eis	Omschrijving
H.1	Opdrachtgever zal opdrachten via het overeengekomen systeem kenbaar maken aan de opdrachtnemer.
H.2	Opdrachtnemer maakt voor het aanbieden van kandidaten gebruik van het overeengekomen door de opdrachtgever gehanteerde systeem.
H.3	Opdrachtnemer stelt een digitaal urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de uitzendkrachten. De urenregistratie van de uitzendkrachten dient overeen te komen met de goedgekeurde urenregistratie bij de opdrachtgever, die leidend is..
H.4	Uitzendkrachten worden wekelijks uitbetaald o.b.v. de gewerkte uren.
H.5	Facturatie vindt plaats middels één factuur per uitzendkracht per week. Op deze facturen worden ten minste de gewerkte uren, het uurtarief, DO-nummer van de opdrachtgever en overige kosten van de betreffende uitzendkracht gespecificeerd. Digitale facturen worden verzonden naar het e-mailadres van de opdrachtgever; <a href="mailto:facturen@hnk.nl">facturen@hnk.nl</a>
H.6	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever facturen die zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform de richtlijnen van opdrachtgever en die voldoen aan de eisen die de wet op de omzetbelasting daaraan stelt.
H.7	De facturen worden middels E-facturen ( UBL/XML) ingediend. Tevens worden deze facturen door opdrachtnemer digitaal in Pdf-formaat ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papier' facturen en verzamelfacturen worden niet in behandeling genomen.
H.8	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
H.9	Opdrachtnemer dient te voldoen aan elk verzoek van opdrachtgever om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door een onafhankelijke instantie waarin bevestigd wordt dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot aan HHNK ter beschikking gestelde uitzendkrachten, zijn voldaan. Tevens dient HHNK ter zake te worden gevrijwaard.

## **I. Juridische kaders**

Eis	Omschrijving
I.1	De in bijlage 7 bij de inschrijvingsleidraad opgenomen contractdocumenten bevatten voorwaarden die door opdrachtgeveeraanbesteder dwingend worden voorgeschreven. Door het doen van een inschrijving gaat opdrachtnemer o met het bepaalde in de contractdocumenten akkoord.
I.2	De in bijlage 7 opgenomen contractdocumenten kunnen – alvorens deze door inschrijver wordt ondertekend – door aanbesteder gewijzigd worden en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in artikel 2.3.2 van de inschrijvingsleidraad. De gewijzigde en/of aangepaste contractdocumenten zullen de inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

## **J. Makelaarsfunctie**

Eis	Omschrijving
J.1	Andere organisaties waarvan u gebruikt maakt voor de makelaarsfunctie dienen: -ook ABU of NBBU gecertificeerd te zijn; -de ABU-CAO of de NBBU-CAO te hanteren; -dienen te voldoen aan dezelfde eisen die aan u als inschrijver gesteld worden.

