

Bijlage A Programma van Eisen

1. Inleidende bepalingen	
Eisen aan de Opdrachtnemer	
1.1	Opdrachtnemer is in staat om te voorzien in de gehele scope van profielen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
1.2	Opdrachtnemer is in staat om Inhuurkrachten te leveren op alle locaties van Opdrachtgever verspreid door Midden-Nederland; Midden-Nederland in circa 95% van de gevallen.
1.3	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de Dienstverlening waarbij minimaal twee (2) vaste operationele aanspreekpunten beschikbaar zijn. Deze operationeel aanspreekpunten van Opdrachtnemer beantwoorden vragen van en adviseren HR medewerkers of – adviseurs van Opdrachtgever. Zij signaleren, adviseren en onderhouden het dagelijks en operationeel contact inzake de afhandeling van de Nadere inhuuruitvragen. Indien een aanspreekpunt afwezig is, dient hij/zij direct vervangen te worden door een gelijkwaardig aanspreekpunt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate overdracht naar het nieuwe aanspreekpunt.
1.4	Opdrachtnemer organiseert direct na de gunning en nog voor de start van de Opdracht een klikgesprek tussen de twee (2) operationeel aanspreekpunten van Opdrachtnemer en twee (2) HR-medewerkers van Opdrachtgever, om te toetsen of de twee (2) operationeel aanspreekpunten beschikken over goede samenwerkingsgerichtheid, adviesvaardigheden en klantgerichtheid. Indien er geen klik is en voorgesteld(e) aanspreekpunt(en) niet voldoet/voldoen aan deze competenties, zal Opdrachtnemer binnen vier (4) weken een passender operationeel aanspreekpunt voorstellen.
1.5	Opdrachtgever heeft nadrukkelijk niet voor een dynamisch aankoopstelsel (DAS) gekozen, wegens overwegingen omtrent recht- en doelmatigheid. Het staat Opdrachtnemer nadrukkelijk vrij de eigen wervings- en selectiekanalen in te richten, zo lang dit niet met een DAS gebeurt.
1.6	De Opdrachtnemer en Toeleveranciers (met uitzondering van Zzp'ers) zijn opgenomen/ hebben zich geregistreerd in het WAADI-register.
1.7	In verband met de vrijwaring van de inlenersaansprakelijkheid en afdracht van sociale premies werkt Opdrachtnemer met G-rekeningen. Opdrachtnemer maakt minimaal 55% van het factuurbedrag inclusief BTW over op de G-rekening van de Toeleverancier waar de Inhuurkracht in loondienst is. Indien Opdrachtnemer en de Toeleverancier beschikken over een registratie in het register van Stichting Normering Arbeid (SNA) stort Opdrachtnemer 25% van het factuurbedrag inclusief BTW op de G-rekening van de Toeleverancier.
1.8	Opdrachtnemer dient alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Inhuurkrachten te beantwoorden en te regelen. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer de Inhuurkrachten, de Toeleveranciers en ook Opdrachtgever attendeert op het tijdig uitvoeren van activiteiten, zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere inhuurovereenkomsten, het aanleveren van documenten, et cetera én dit proces bewaakt.
1.9	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van Opdrachtgever inzichtelijk.
1.10	Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur van Opdrachtnemer altijd schriftelijk binnen twee (2) Werkdagen aan Opdrachtgever worden gemeld. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen zeven (7) Werkdagen over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnamen, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, leidt in de regel tot uitsluiting.
1.11	Opdrachtnemer zet minimaal 5% van het gefactureerde bedrag aan Opslagen exclusief BTW in ten behoeve van inzet van medewerkers uit de doelgroep van social return. In Bijlage I – Toelichting toepassing social return bij HDSR vindt u meer informatie over dit onderwerp.
1.12	Ondanks dat Opdrachtgever een Intermediair wenst te contracteren voor de inhuur van Inhuurkrachten wenst zij te allen tijde contact te mogen onderhouden met Toeleveranciers. De Opdrachtnemer mag dit Opdrachtgever dan ook nimmer verbieden.
Implementatie en Migratie	
1.13	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. Voor deze Dienstverlening brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening en is daarmee onderdeel van de Opslag. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten. Indien door Opdrachtgever gewenst kan deze implementatiemanager

	vervangen worden door een minimaal gelijkwaardige implementatiemanager. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate overdracht naar de nieuwe implementatiemanager.
1.14	Opdrachtnemer stelt bij de implementatie van de Opdracht een concept Nadere inhuurovereenkomst op conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken voor de inzet van een Gedetacheerde en voor de inzet van een Zzp'er. Deze laatste is conform de modelovereenkomst van de Belastingdienst. 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 de concept Nadere inhuurovereenkomst is voorgelegd aan en goedgekeurd door Opdrachtgever, wordt deze gehanteerd.
1.15	Opdrachtnemer dient het implementatieplan (SG2) direct na de definitieve gunning verder uit te werken en in samenspraak met de Opdrachtgever te finaliseren, zodat Opdrachtnemer vanaf 1 juli 2022 daadwerkelijk in staat is te starten met de Intermediaire Dienstverlening. Direct na de definitieve gunning worden hierover concrete afspraken gemaakt. Het finale implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • stakeholders (intern en extern); • aanpak; • opstellen en voorleggen documenten zoals model Nadere inhuurovereenkomst; • planning met mijlpalen; • risico's en beheersmaatregelen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.
1.16	Opdrachtnemer draagt vanaf de start van de Opdracht (na goedkeuring implementatieplan) zorg voor de continuïteit van het inhuurproces. Met de huidige opdrachtnemers worden afspraken gemaakt over de uitsluiting, eventuele Migratie van huidige Inhuurkrachten en communicatie naar Toeleveranciers. Opdrachtnemer werkt actief mee aan een soepele Migratie van huidige Inhuurkrachten en het verder uitvoering geven aan dit uitsluitingsplan.
1.17	Opdrachtgever kiest bij deze Raamovereenkomst voor het overzetten (transitie) van een gedeelte (schatting tussen 15 en 30) van de huidige populatie Inhuurkrachten naar Opdrachtnemer per 1 januari 2023. Om dit proces effectief te laten verlopen maakt Opdrachtnemer bij aanvang van de implementatie een analyse van de verschillen tussen de nieuwe en huidige voorwaarden die worden overeengekomen met Toeleveranciers bij de inzet van een Inhuurkracht.

2. Inzet van Inhuurkrachten

Algemene eisen

2.1	Opdrachtnemer controleert en registreert de identiteit van de ingezette Inhuurkrachten. Alle Inhuurkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht. Alle Inhuurkrachten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID-kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Inhuurkracht bij voorkeur tijdens een live sollicitatiegesprek, maar in ieder geval op de eerste Werkdag een paspoort/ID-kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
2.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Uitwerking inhuurproces met rol en taakverdeling (RASCI) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer welke is toegevoegd als Bijlage J .
2.3	Opdrachtnemer verplicht Toeleveranciers en Inhuurkrachten op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen van Opdrachtnemer, gedurende de gehele looptijd van de Nadere inhuurovereenkomst, voordat een Inhuurkracht wordt voorgesteld aan Opdrachtgever en in aanmerking komt voor opdrachten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om deze Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer Opdrachtnemer zich hier schuldig aan maakt. De schade die Opdrachtgever als gevolg hiervan lijdt, wordt verhaald op Opdrachtnemer op basis van de voorwaarden omtrent aansprakelijkheid uit de Raamovereenkomst (Bijlage B) en AWWODI-2018 (Bijlage C).

Nadere inhuuruitvragen voor Inhuurkrachten

2.4	Opdrachtgever zal de Nadere inhuuruitvragen bij voorkeur, doch niet uitsluitend, via het door Opdrachtnemer gehanteerde systeem kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal zijn eigen systeem gebruiken voor het verwerken en registreren van alle Nadere inhuuruitvragen inclusief de administratieve afhandeling ervan.
2.5	Het is aan Opdrachtnemer hoe, waar en op welke wijze een Nadere inhuuruitvraag wordt gepubliceerd, mits daarbij sprake is van een passende mate van openbaarheid en Opdrachtnemer ruime mededinging stimuleert. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze

	welke Toeleverancier(s) hij toelaat tot de selectieprocedure. Op verzoek van Opdrachtgever of (potentiële) Toeleveranciers dient Opdrachtnemer deze keuze te kunnen motiveren. Opdrachtnemer is zich daarbij bewust van de specifieke kenmerken en cultuur van de organisatie van Opdrachtgever en spant zich in om het publiceren en selecteren zoveel mogelijk als maatwerk te realiseren.
2.6	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de Inhuuraanvragen bij zo veel mogelijk (potentiële) Toeleveranciers uit te zetten. Daarbij spant Opdrachtnemer zich nadrukkelijk ook in om direct - dat wil zeggen: zonder tussenkomst van bemiddelingsbureaus - in contact te komen met Zzp'ers, zolang dit passend is binnen wetgeving, handhaving van wetgeving en beleid van Opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer mag in het kader van onafhankelijkheid geen Kandidaten aanbieden uit het eigen personeelsbestand. In het geval Opdrachtnemer Kandidaten vanuit een zusterorganisatie aanbiedt, dient hij dit in dat geval expliciet te melden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt er in zo'n geval voor dat er altijd minimaal één (1) andere cv (curriculum vitae) van een Kandidaat van een andere organisatie - die geen onderdeel is van dezelfde groep - wordt aangeboden.
2.8	Opdrachtnemer zet geen Zzp'ers/Toeleveranciers in die niet op een passende en gebruikelijke wijze verzekerd zijn tegen de risico's: beroepsaansprakelijkheid en/of bedrijfsaansprakelijkheid en verlies van schade. In een Nadere overeenkomst wordt bepaald of een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering noodzakelijk is en wat de maximale verzekerde waarde dient te zijn, passend bij de opdrachtwaarde en conform AWWODI-2018 (artikel 19.3).
Recruitmentproces	
2.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de procesbegeleiding van het selectieproces (zie Uitwerking inhuurproces met rol en taakverdeling (RASCI) - Bijlage J). Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer alle benodigde gesprekken inplant en zorgt dat de benodigde informatie en documentatie bij Opdrachtgever en Kandidaten terecht komt.
2.10	Het is mogelijk dat Opdrachtgever een potentiële Kandidaat (Netwerkkandidaat) aandraagt bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever beoordeelt of de Kandidaat geschikt genoeg is voor de selectieprocedure van een Nadere inhuuruitvraag en verzorgt de gehele Dienstverlening zoals overeengekomen bij niet-Netwerkkandidaten.
2.11	De inzet van zogenaamde eigen wervingen door Opdrachtgever is niet toegestaan. Van een eigen werving is sprake indien een Kandidaat wordt aangedragen door Opdrachtgever die reeds voor de functie is geselecteerd en door Opdrachtnemer gecontracteerd moet worden waarbij geen verdere (voor)selectie nodig is.
2.12	Opdrachtnemer doet een cv-selectie. Opdrachtnemer stuurt het door Opdrachtgever gewenst aantal Nadere Inhuurvoorstellen van passende Kandidaten die voldoen aan de minimale eisen van de Nadere inhuuruitvraag naar Opdrachtgever. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het systeem van Opdrachtgever. Nadere inhuurvoorstellen omvatten cv, motivatie waarom Kandidaat geschikt is én uurtarief. Het gewenste aantal passende cv's is standaard minimaal twee (2) en maximaal zes (6). In het geval hier aanleiding voor is (bijvoorbeeld zeer krappe arbeidsmarkt) kan Opdrachtgever hiervan afwijken en wordt het aantal in de Nadere inhuuruitvraag vermeld.
2.13	Opdrachtnemer garandeert op Nadere inhuuruitvragen voor Inhuurkrachten uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer in de afgelopen twee (2) maanden een gesprek heeft gehad (via videobellen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de Kandidaat (correct) is vastgesteld, en slaat deze informatie op in het dossier.
2.14	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat bij de selectie van Kandidaten kwalitatief gewogen wordt, waarbij kennis van functies, arbeidsmarkt en werkerrein ingezet wordt door de Personeel van Opdrachtnemer. Om geschiktheid van Kandidaten te bepalen wordt een persoonlijke en professionele afweging gemaakt (en geen selectie alleen op trefwoorden). Bij gelijke geschiktheid van Kandidaten wordt ook het Uurtarief meegewogen.
2.15	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen in de standaard situaties: 1. Opdrachtnemer levert per Nadere inhuuruitvraag binnen maximaal tien (10) Werkdagen na ontvangst van de Nadere inhuuruitvraag de Nadere inhuurvoorstellen (bestaande uit cv, motivatie waarom Kandidaat geschikt is én Uurtarief) aan bij Opdrachtgever. Aan het verkrijgen van Nader Inhuurvoorstellen zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden; 2. Opdrachtgever selecteert met welke Kandidaten een selectiegesprek plaatsvindt (uitgaande van maximaal drie (3) gesprekken); 3. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten binnen minimaal vijf (5) Werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van het cv, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (intake) conform het gespreksblok zoals in de Nadere inhuuruitvraag is vermeld; Opdrachtgever bepaalt vooraf of er een live of digitaal gesprek plaats vindt;

	4. Opdrachtgever garandeert dat binnen twee (2) dagen na de (live/digitale) selectiegesprekken een terugkoppeling plaatsvindt naar Opdrachtnemer; 5. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten binnen de in de Nadere inhuuruitvraag gestelde termijn kan starten met de werkzaamheden. Bij spoed en in situaties wanneer vooraf duidelijk is dat er meer tijd is voor de werving, kan bij start van een Nadere inhuuruitvraag door Opdrachtgever afgeweken worden van bovenstaande tijden en termijnen en kunnen termijnen zowel korter als langer zijn. Dit wordt dan specifiek in de Nadere inhuuruitvraag vermeld door Opdrachtgever.
2.16	Indien de Nadere inhuurvoorstellen naar het geobjectiveerde oordeel van Opdrachtgever niet voldoen aan de minimale eisen zoals gesteld in de Nadere inhuuruitvraag, zet Opdrachtnemer de Nadere inhuuruitvraag opnieuw uit.
2.17	Opdrachtgever heeft het recht om een Nadere inhuuruitvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig richting Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.
2.18	Indien Opdrachtnemer niet of niet binnen tien (10) Werkdagen in staat is om een adequate Kandidaat aan te dragen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om buiten Opdrachtnemer om te handelen. Indien dit aan de orde is zal dit vastgelegd worden als besluit en gecommuniceerd richting Opdrachtnemer.
Inzet Zzp'ers	
2.19	Opdrachtnemer biedt Zzp'ers aan mits dit mogelijk is volgens de op dat moment geldende wet- en regelgeving en intern beleid van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever voornemen is haar interne beleid te veranderen en geen Zzp'ers meer in wil zetten, dan geeft zij dit minimaal een maand voor de ingangsdatum van dit interne beleid aan.
2.20	Opdrachtnemer contracteert Zzp'ers rechtstreeks zonder tussenkomst van (bemiddelings-) bureaus of met maximaal één (1) extra schakel. Het is enkel bij wijze van uitzondering - en na toestemming van Opdrachtgever- toegestaan dat een Zzp'er wordt gecontracteerd met één (1) extra schakel in de keten. Mocht er sprake zijn van kick-back fees, dan verrekent de Zzp'er deze rechtstreeks met een derde partij. Onder kick-back fee wordt door Opdrachtgever verstaan: een bedrag dat als bonus wordt verstrekt aan een persoon of bedrijf wanneer deze een nieuwe klant aanbrengt.
Proces na selectiebeslissing tot start Inhuurkracht	
2.21	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Nadere inhuurovereenkomst af per inzet van een Inhuurkracht bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer sluit op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af via het zogenaamde 'tussenkomstmodel' met de Toeleverancier zodat de inhuurrisico's voor Opdrachtgever worden gemitigeerd. Opdrachtnemer wordt hiermee Opdrachtgever van de Toeleverancier. Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van de bepalingen zoals in overleg met Opdrachtgever zijn vastgelegd. In het tussenkomstmodel wordt onder andere de wijze waarop Toeleverancier/Zzp'er verzekerd moet zijn vastgelegd en worden risico's in het kader van keten- en inleenaansprakelijk gemitigeerd.
2.22	Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtnemer zelf en ook de Toeleveranciers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere inhuurovereenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Inhuurkracht zal opleggen, wat de Dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.
2.23	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Inhuurkracht over een actuele Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt (niet ouder dan acht (8) weken, met screeningsprofiel dat per functie aangeleverd wordt door Opdrachtgever). De Inhuurkracht kan alleen starten met de werkzaamheden, wanneer hij/zij in bezit is van 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 Inhuurkracht, dan mag Opdrachtgever bepalen dat gestart kan worden met de Opdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overhandigd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever dan toegestaan om de inhuuropdracht op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen acht (8) weken, vanaf datum gunning, aanwezig is. Opdrachtgever is gehouden de verschuldigde vergoeding voor de door de Kandidaat gewerkte uren tot en met de dag waarop de Nadere inhuurovereenkomst eindigt, te voldoen aan Opdrachtnemer, tenzij de Inhuurkracht wist of had kunnen vermoeden dat voor deze Opdracht geen goedkeurende VOG verkregen zou kunnen worden of in de gewerkte periode uitingen, gedragingen heeft gedaan die in lijn staan met de reden voor het niet verkrijgen van een goedkeurende VOG. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de screeningsprocedure te wijzingen en/of aanvullende maatregelen te nemen.
2.24	Opdrachtnemer dient per Inhuurkracht voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever zorg te dragen voor een ondertekende verklaring met de volgende onderdelen: geheimhouding, informatieveiligheid en integriteit, inclusief een gedragscode.

	De Inhuurkracht kan alléén starten als deze verklaring is ondertekend. Het format van deze verklaring levert Opdrachtgever na gunning van de Raamovereenkomst aan bij Opdrachtnemer en wordt in het implementatieproces bij Opdrachtnemer geborgd.
2.25	Voor aanvang van de werkzaamheden, dient Opdrachtnemer het dossier van de Inhuurkracht en de Toeleverancier volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd. Indien het gaat om een spoedaanvraag verwacht Opdrachtgever dat dit binnen twee (2) Werkdagen na aanvang werkzaamheden geregeld is.
2.26	Opdrachtnemer contracteert Zzp'ers enkel via een door de Belastingdienst beoordeelde modelovereenkomst. Bij nieuwe wetgeving wordt deze werkwijze tussen partijen besproken en eventueel aangepast aan de wetgeving.
2.27	De initiële looptijd van Nadere inhuurovereenkomsten wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in de Nadere inhuuruitvraag van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Partijen kunnen altijd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één (1) of meerdere verlengingen overeenkomen, als Opdrachtgever de verlengingsopties bij de uitvraag kenbaar heeft gemaakt. Als Opdrachtgever van deze verlengingsoptie gebruik wil maken, zal Opdrachtgever dit uiterlijk één (1) maand voor het einde van de Nadere inhuurovereenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Inhuurkracht in dit geval de werkzaamheden kan vervolgen.
2.28	Opdrachtgever kan Nadere inhuurovereenkomsten altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand zonder dat er sprake is van een verplichting richting Opdrachtnemer. Hiervan kan worden afgeweken wanneer sprake is van disfunctioneren, dan wel dat het op te leveren resultaat achterwege blijft. Hierover vinden altijd gesprekken plaats met de betrokken partijen.
2.29	Opdrachtnemer en Inhuurkracht kunnen tevens de Nadere inhuurovereenkomsten tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand. Uitgangspunt hierbij dient te zijn dat er alleen bij afloop van een inhuurperiode c.q. verlengingsperiode opgezegd wordt om continuïteit van inzet van de Inhuurkracht te garanderen. In geval van een onvoorziene vervanging van een Inhuurkracht is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een gelijkwaardige Kandidaat en blijft het afgesproken Uurtarief ongewijzigd gelden en wordt doorgeteld op het aantal gewerkte uren van de voorgaande Inhuurkracht waar tevens de te betalen Opslag aan Opdrachtnemer van is afgeleid.
2.30	Bij enkele Nadere inhuurovereenkomsten kan Opdrachtgever het wenselijk vinden een Inhuurkracht na een redelijke inhuurtermijn een arbeidsovereenkomst aan te bieden. In dit geval treedt Opdrachtgever met Opdrachtnemer en Toeleverancier in overleg en op basis van redelijkheid, billijkheid en interesse van de Inhuurkracht zelf, zal gezamenlijk een besluit hierover genomen worden. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer en Toeleverancier in deze gevallen ten minste een open en coöperatieve houding.
Dossiervorming gegevensbeheer en - beveiliging	
2.31	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere inhuurovereenkomsten, Inhuurkrachten en Toeleveranciers vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk en conform beleid van Opdrachtgever bij Opdrachtgever in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief en is hiervoor verantwoordelijk.
2.32	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere inhuurovereenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de betreffende Inhuurkracht.
2.33	Opdrachtgever heeft het recht om één (1) keer per jaar via een steekproef te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien Opdrachtgever belangrijke gebreken constateert ten aanzien van de dossiervorming, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan en kan aanleiding zijn voor een extra steekproef. Het structureel niet op orde hebben van de dossiers is in strijd met de contractvoorwaarden en leidt in de regel tot ontbinding van de Raamovereenkomst. De eventuele kosten voor deze steekproef zullen door Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden gedeeld.
2.34	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van Inhuurkrachten en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever. Voor aanvang van de werkzaamheden, dient Opdrachtnemer het dossier van de Inhuurkracht en Toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd.
2.35	Ten behoeve van bescherming persoonsgegevens wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst gesloten. Direct na de gunning levert Opdrachtnemer een concept verwerkersovereenkomst aan Opdrachtgever aan ter goedkeuring aan de Opdrachtgever.
2.36	Opdrachtnemer biedt gegevens van Kandidaten alleen conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere van toepassing zijnde wet- en regelgeving aan bij Opdrachtgever.

2.37	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Inhuurkrachten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in een adequaat geordend dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de AVG, worden opgeslagen en bewaard.
2.38	Op verzoek van Opdrachtgever worden dossiers, rapportages, documenten en gegevens altijd binnen één (1) kalenderdag beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever zolang dit past binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
2.39	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en de wettelijk bepaalde periode daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening, dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.

3. Inhuurtarieven en opslagen	
Algemeen	
3.1	Opdrachtnemer hanteert in de Nadere inhuurovereenkomsten all-in Inhuurtarieven, exclusief btw en inclusief reiskosten woon-werkverkeer en verblijfkosten. In de Aanbestedingsstukken wordt hiervoor de term Uurtarief gebruikt.
3.2	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme Uurtarieven (exclusief Opslag) door bij Nadere inhuuruitvragen uit te gaan van het tarief of de bandbreedte welke Opdrachtgever meegeeft in de Nadere inhuuruitvraag en gebaseerd heeft op Bijlage K – Bandbreedte Uurtarieven . Dit tarievenboek kan jaarlijks herijkt worden door Opdrachtgever. Indien na de uitvoering van wervingsactiviteiten blijkt dat de aangegeven bandbreedte voor de specifieke vraag niet passend is en geen Kandidaten aangeleverd kunnen worden, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een andere bandbreedte voor Uurtarieven voorstellen en onderbouwen, deze met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren.
3.3	Opdrachtgever hanteert de wet Normering Topinkomens (WNT) ten aanzien van maximum Uurtarieven. Opdrachtgever hanteert in geval van gewenste uitzonderingen een intern toestemmingsproces waarbij management en bestuur zijn betrokken. Waar nodig levert Opdrachtnemer informatie aan ten behoeve van deze besluitvorming.
3.4	De vergoeding (Inhuurtarief) van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kent twee (2) elementen: 1. Het Uurtarief 2. De Opslag voor: a. Intermediaire Dienstverlening, inclusief contractbeheer en de andere dienstverleningselementen voor de eerste 500 uur van een Nadere inhuurovereenkomst; of b. Intermediaire Dienstverlening, inclusief contractbeheer en de andere dienstverleningselementen voor het 501ste en volgende uren van een Nadere inhuurovereenkomsten. De vergoeding voor het overnemen van reeds lopende Inhuurkrachten bij aanvang van de Raamovereenkomst (transitie) is gelijk aan de vergoeding onder 'b'. De vergoeding onder 'b' kan daarbij worden aangemerkt als de migratie-opslag.
3.5	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen over de Opslagen. Opdrachtnemer mag maximaal één (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is één (1) jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dus per 1 juli 2023. Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek uiterlijk twee (2) maanden voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij Opdrachtgever. Het verzoek kan ingediend worden bij de contactpersoon van de Raamovereenkomst. Het indexeringsverzoek bestaat uit een voorstel van de huidige en de nieuwe Opslagen op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. Het indexeringsverzoek dient gebaseerd te zijn op de CBS dienstenprijsindex (DPI, categorie 78 Arbeidsbemiddeling), reeks 2015=100, van kwartaal één huidige jaar ten opzichte van kwartaal één van het voorgaande jaar volgens de rekenmethode: $(\text{indexcijfer nieuw [kwartaal]}) - \text{indexcijfer oud [kwartaal]} / \text{indexcijfer oud [kwartaal]} \times 100\%$. De nieuwe Opslagen mogen pas geëffectueerd worden nadat Opdrachtgever schriftelijk goedkeuring heeft gegeven. Indexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. Na de goedkeuring van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een actuele lijst met de geldende Opslagen. Als Opdrachtnemer niet op tijd zijn verzoek om indexering indient of het verzoek is niet compleet dan vervalt het recht om indexatie toe te passen.
3.6	In de situatie dat een Inhuurkracht langer dan twaalf (12) kalendermaanden (inclusief verlengingen) werkzaam is op een Nadere inhuurovereenkomst bij Opdrachtgever gaat de

	Opdrachtnemer het gesprek aan met de Toeleverancier over een passende en reële verlaging van het Uurtarief.
3.7	Inzake uitzendkrachten: In geval het door Opdrachtgever gecontracteerde uitzendbureau niet in staat is om een geschikte kandidaat voor de nadere inhuuruitvraag te leveren, kan Opdrachtgever de Nadere inhuuruitvraag aanbieden aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen gezamenlijk het Uurtarief en de Opslag vast, passend bij de functieomschrijving.

4. Facturatie en administratie	
Algemeen	
4.1	Opdrachtgever registreert de Uurtarieven, bijbehorende Opslag(en) en gewerkte uren per Nadere inhuurovereenkomst in het systeem van Opdrachtgever.
4.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers. Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die zal gekoppeld worden aan een vaste contactpersoon van de crediteurenadministratie van Opdrachtgever om zaken hierover af te stemmen waar nodig.
4.3	Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers direct na ontvangst van de bedragen van Opdrachtgever. De periode tussen ontvangst van de betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en betaling van Opdrachtnemer aan Toeleveranciers bedraagt maximaal tien (tien) Werkdagen na betreffende betalingsrun, tenzij Opdrachtnemer en Toeleverancier hier onderling andere afspraken over hebben gemaakt. Bij tekortkoming op dit punt heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.
Urenregistratie	
4.4	Opdrachtnemer beschikt over een functioneel, overzichtelijk en gebruikersvriendelijk ingericht digitaal urenregistratiesysteem (web portal).
4.5	In het urenregistratiesysteem zijn de relevante gegevens uit de Nadere inhuurovereenkomst (bijvoorbeeld aantal uren per week en Uurtarief) beschikbaar en altijd actueel. Opdrachtnemer zorgt dat wijzigingen binnen twee (2) Werkdagen zijn doorgevoerd.
4.6	De Inhuurkrachten verantwoorden de gewerkte uren in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor doeltreffende instructie aan Inhuurkrachten, zodat gewerkte uren en eventuele declaraties correct in het urenregistratiesysteem landen. Een actuele handleiding en/of instructiefilmpje over het schrijven van uren is beschikbaar binnen het systeem.
4.7	De inhurende leidinggevende keurt namens Opdrachtgever de gewerkte uren goed (of af) in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor doeltreffende instructie aan de inhurende leidinggevende. Een actuele handleiding en/of instructiefilmpje over goedkeuren van uren is beschikbaar binnen het systeem.
4.8	Het kan voorkomen dat voor een Inhuurkracht door meerdere personen moet worden goedgekeurd (in geval van het werken aan meerdere projecten). Dit is mogelijk in het urenregistratiesysteem.
4.9	In geval van een niet juiste urenregistratie keurt de inhurende leidinggevende de urenregistratie af, met toelichting wat de reden is. Opdrachtnemer zorgt voor correctie van de betreffende uren.
4.10	De toegang tot het systeem is voor de Inhuurkracht en de inhurende leidinggevende beperkt tot de delen die nodig zijn om de taken goed uit te voeren.
4.11	Inhuurkrachten die werken in de projectorganisatie van de Opdrachtgever zijn verplicht ook uren te schrijven in het systeem van Opdrachtgever. Indien dit aan de orde is, zorgt Opdrachtgever voor een goede instructie in deze.
4.12	Opdrachtnemer verleent een beperkt aantal (nader aan te wijzen) medewerkers van Opdrachtgever toegang tot haar urenregistratiesysteem, zodat Opdrachtgever facturen kan controleren.
4.13	Opdrachtnemer is er als procesbewaker voor verantwoordelijk dat Inhuurkrachten de uren op tijd schrijven in het systeem van Opdrachtnemer. Op iedere maandag én op de eerste Werkdag van de nieuwe maand vóór 17:00 uur dient de Inhuurkracht zijn/haar uren te hebben geschreven/bevestigd voor de voorgaande week of maand. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 2 dagen na afloop van de maand digitaal een signalering naar de inhurende leidinggevende dat de uren digitaal kunnen worden goedgekeurd. Binnen drie (3) Werkdagen fiatteert de inhurende leidinggevende de uren. De Inhuurkracht kan zelf in het systeem van Opdrachtnemer inzien of zijn/haar uren goed zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd zijn.
4.14	Na afronding van het goedkeurproces genereert het urenregistratiesysteem een digitaal overzicht van de gewerkte uren van de betreffende maand van de individuele inhuurkracht. Dit urenoverzicht dient als prestatieverklaring voor het goedkeuren van de factuur.
4.15	Op de eerste Werkdag van de nieuwe maand verstuurt Opdrachtnemer een overzicht in Excel met de Inhuurkrachten van de te factureren maand met de bijbehorende uren (per project) en Uurtarieven naar Opdrachtgever. (Deze uren zijn dan nog niet goedgekeurd).

Facturatie	
4.16	Opdrachtnemer stuurt pas een factuur naar Opdrachtgever nadat de uren in het urenregistratiesysteem zijn goedgekeurd.
4.17	Opdrachtnemer factureert per maand achteraf.
4.18	Opdrachtnemer factureert per Inhuurkracht het totaal van de uren van de betreffende maand. Dit uitgangspunt kan één (1) keer per jaar aangepast worden door Opdrachtgever.
4.19	Op de factuur worden de kosten voor het inhuren (de inzet in uren maal de Uurtarieven) vermeld. Opdrachtnemer vermeldt separaat op de factuur de in rekening gebrachte Opslag(en) en eventuele declaraties. Indien Opdrachtnemer niet in staat is de opslagen op de facturen te vermelden, dan vermeldt Opdrachtnemer dit op een overzicht dat de eerste Werkdag na afsluiting van de desbetreffende factuurperiode wordt aangeleverd.
4.20	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 (dertig) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is, matcht met de goedgekeurde uren uit het urenregistratiesysteem en na goedkeuring van Opdrachtgever.
4.21	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • Inkoopordernummer (eisen worden nader uitgewerkt bij start van Opdrachtnemer) • personeelsnummer (HDSR) • aantal feitelijk gewerkte uren per periode • het geldende Uurtarief (excl. BTW) • de geldende Opslag (excl. BTW) • Indien gewenst, subtotalen van uren en kosten per project(nummer) • Indien aan de orde: in rekening gebrachte opslagen • Indien aan de orde: declaraties van de betreffende maand. Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de facturatie. De factuureisen en instellingen worden niet vaker dan eens per half jaar aangepast.
4.22	Opdrachtnemer factureert digitaal en levert de factuur aan in PDF via facturen@hdsr.nl , of in SI-UBL format via het netwerk http://get.simplerinvoicing.org . Facturering in SI-UBL heeft onze voorkeur. Partijen treden in overleg m.b.t. inregelen van Simplerinvoicing na definitieve gunning, als onderdeel van het implementatieproces. Facturen moeten voldoen aan de wettelijke vereisten (zie www.belastingdienst.nl). Het factuuradres is: Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden, Postbus 550, 3990 GJ Houten.
4.23	Opdrachtnemer denkt actief mee in procesoptimalisatie van facturatie- en betalingsproces van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer past dit proces aan op aanwijzing van Opdrachtgever.

5. Informatie en communicatie

Digitale omgeving

5.1	Alle uitwisseling van gegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en inzage in elkaars systemen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (zoals AVG).
5.2	Opdrachtnemer biedt Inhuurkrachten een digitale omgeving waarin zaken geregistreerd en gecheckt kunnen worden. De digitale omgeving biedt minimaal de volgende werkende functionaliteiten: • voorletters en naam van Inhuurkracht • actuele Nadere inhuurovereenkomst • actuele VOG • urenregistratie • goedgekeurde uren
5.3	Indien Opdrachtgever dit aangeeft, zal Opdrachtnemer zijn volledige medewerking verlenen aan het realiseren van een koppeling tussen zijn systeem en het HR-systeem van Opdrachtgever (Beaufort van Visma Raet). Opdrachtgever vergoedt hiervoor geen kosten aan Opdrachtnemer. Een automatische koppeling vanuit Visma Raet via Nitive VMS is beschikbaar en heeft de voorkeur van Opdrachtgever. Zolang deze koppeling nog niet gerealiseerd is, hebben maximaal vier (4) HR-medewerkers van Opdrachtgever toegang als gold users tot het digitale systeem van Opdrachtnemer om benodigde informatie te raadplegen om handmatig in HR-systeem van Opdrachtgever over te zetten.
5.4	In het digitale systeem van Opdrachtnemer hebben HR medewerkers minimaal toegang tot de volgende gegevens: • naam (roepnaam en achternaam) en voorletters; • personeelsnummer van Inhuurkracht, zoals bij Opdrachtgever bekend; • leidinggevende (die uren goedkeurt); • kostenplaats van Inhuurkracht bij Opdrachtgever; • nummer inkoopverplichting;

	• concrete rol/functie zoals ingezet bij Opdrachtgever; • startdatum inhuur; • einddatum inhuur; • omschreven verlengingsopties; • aantal keren verlengd; • hoeveel uren per week afgesproken; • uurtarief excl. BTW; • uurtarief incl. BTW; • naam leverancier; • type inleen: Gedetacheerde of Zzp'er; • bij Zzp'er: evt. extra schakels in de keten met naam en toenaam; • is Inhuurkracht uit eigen netwerk Opdrachtgever (ja/nee); • is Inhuurkracht in loondienst bij zusterorganisatie van Opdrachtnemer (ja/nee).
5.5	De Nadere inhuurovereenkomsten worden door alle betrokkenen voor aanvang van de opdracht digitaal ondertekend. Digitale ondertekening dient daarbij te voldoen aan de daarvoor geldende veiligheidsvoorschriften.
Managementinformatie / -rapportage	
5.6	Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een rapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens: • naam van de Inhuurkracht; • functienaam zoals bekend bij Opdrachtgever; • personeelsnummer van Inhuurkracht, zoals bekend bij Opdrachtgever • datum uitvraag door Opdrachtgever; • datum aanbod door Opdrachtnemer; • startdatum opdracht; • einddatum opdracht; • opties tot verlengen; • uurtarief van de Inhuurkracht, excl. BTW; • uurtarief van Inhuurkracht incl. BTW; • aantal gefactureerde uren; • opslag Opdrachtnemer; • gerealiseerd totaalbedrag per Inhuurkracht; • separaat gefactureerde kosten (bijvoorbeeld VOG, dienstreizen); • Kandidaat uit eigen netwerk Opdrachtgever (ja/nee); • Kandidaat in loondienst bij zusterorganisatie van Opdrachtnemer (ja/nee); • contractvorm (detacheren of Zzp); • kostenplaats Opdrachtgever; • afdeling (organisatie-eenheid) Opdrachtgever; • nummer inkoopverplichting; • bij Zzp'er: graag stoplichtmodel met vermelding risico's (bijv. gebaseerd op aantal andere opdrachtgevers van Zzp'er, duur van inhuur, e.d.) en informatie over aantal extra schakels in de keten met naam en toenaam, etc. • verlengingsopties; • aantal vervangingsvragen van Inhuurkrachten (in het kader van continuïteit) door Opdrachtgever of Inhuurkracht geïnitieerd. Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in het aantal: • ontvangen Nadere inhuuruitvragen per afdeling; • ingevulde Nadere inhuuruitvragen/ingezette Inhuurkrachten per afdeling; • ingetrokken Nadere inhuuruitvragen 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.
5.7	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.
5.8	Ten aanzien van rapporteren (wederom passend binnen wet- en regelgeving) op borging wet Normering Topinkomens (WNT) geeft Opdrachtnemer per maand inzage in: • personeelsnummer van Inhuurkracht, zoals bekend bij Opdrachtgever; • naam van de Inhuurkracht;

	• afdeling waarop Inhuurkracht werkzaam is; • totale kosten inzet Inhuurkracht vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten maand/periode; • extrapolatie totale kosten inzet Inhuurkracht tot en met de laatste maand; • gemiddeld aantal gedeclareerde uren per week vanaf 1 januari tot en met laatst afgesloten maand; • aantal overeengekomen contracturen per week.
5.9	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
5.10	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de het bepaalde in de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
Communicatie en contractmanagement	
5.11	Opdrachtnemer is dagelijks telefonisch en per e-mail bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
5.12	Alle communicatie (schriftelijk en voertaal) is in de Nederlandse taal.
5.13	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever één accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor de volledige looptijd van het contract bij Opdrachtgever en de daaronder behorende Dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde die past bij een Opdracht van deze omvang. 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.
5.14	Alle schriftelijke correspondentie vindt digitaal plaats. Er worden door Opdrachtnemer geen documenten op papier verschaft aan Opdrachtgever.
5.15	Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en 'Programmanager' en minimaal één (1) operationeel aanspreekpunt van 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 contactperso(n)en(en) Opdrachtnemer en aanspreekpunten Opdrachtgever; • leveringsbetrouwbaarheid. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Opdrachtnemer te vragen een klanttevredenheidsonderzoek te doen, nader uit te werken door de Contractmanager van Opdrachtgever.

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	Wanneer Opdrachtgever geen gebruik wil maken van de verlengingsopties van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer, laat Opdrachtgever dit uiterlijk drie (3) maanden voor einde contractdatum weten.
6.3	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever kosteloos een Exitregeling op en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Opdrachtnemer en Opdrachtgever gaan uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van de Raamovereenkomst met elkaar in gesprek over de Exitregeling en de Exitregeling wordt uiterlijk twee (2) maanden voor afloop van de Raamovereenkomst in samenspraak vastgesteld. Indien eerder einde contractdatum bekend is, schuiven deze termijnen navenant naar voren. 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 Raamovereenkomst, de Dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Inhuurkrachten.