



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Uitzendkrachten





© Copyright 2022, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Dienstverlening	4
Hoofdstuk 2	Digitalisering van het inhuurproces	5
Hoofdstuk 3	Selectie van Uitzendkrachten	5
Hoofdstuk 4	Plaatsing van Uitzendkracht	6
Hoofdstuk 5	Begeleiding en opleiding van Uitzendkrachten	8
Hoofdstuk 6	Vervanging en overname van Uitzendkrachten	9
Hoofdstuk 7	Implementatie en transitie	10
Hoofdstuk 8	Urenverantwoording, facturering en betaling	11
Hoofdstuk 9	Communicatie	11
Hoofdstuk 10	Evaluatie	12
Hoofdstuk 11	Managementinformatie	12
Hoofdstuk 12	Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever	12
Hoofdstuk 13	Klachtenregeling	13
Hoofdstuk 14	Overige verplichtingen	13
Hoofdstuk 15	Controle	13
Hoofdstuk 16	Financieel	13

1. Dienstverlening

Opdrachtnemer is in staat en bereid om voor alle voorkomende functies van Opdrachtgever op basis van uitzenden ter beschikking te stellen. Met 'uitzenden' wordt bedoeld dat de Uitzendkracht door de Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld aan de Opdrachtgever om krachtens de Raamovereenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over kennis en inzicht in de op deze opdracht van toepassing zijnde arbeidsvoorwaardengids van Flexkompaan B.V., zie Bijlage 13.

Opdrachtnemer past op het gebied van beloning de door Opdrachtgever gehanteerde beloning toe bij de plaatsing van Uitzendkrachten, tenzij expliciet anders bepaald door Opdrachtgever.

De minimale leeftijd voor Uitzendkrachten is 16 jaar en voor enkele functies geldt een minimum leeftijd van 18 jaar.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Raamovereenkomst.

Opdrachtnemer past vanaf dag 1 de binnen Opdrachtgever geldende beloningsregeling (inlenersbeloning) of overige door de Opdrachtgever vastgestelde bijzondere verlofdagen toe op inzet van de Uitzendkrachten bij Opdrachtgever en houdt hiermee rekening in de Loonkostenfactor in zijn kostenopbouw.

De Uitzendkracht wordt uitbetaald op basis van daadwerkelijk aantal gewerkte uren en wekelijkse verloning. Opdrachtgever staat toe dat Opdrachtnemer op individuele basis met de Uitzendkracht die op basis van uitzenden werkzaamheden verricht binnen de Raamovereenkomst met Opdrachtgever een andere verloningsfrequentie overeenkomt dan een wekelijkse verloning, mits deze individuele afspraken/afwijkingen ook zijn toegestaan op grond van de op Opdrachtnemer van toepassing zijnde cao.

Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.

De registratie van vakantieopbouw / opname bij Uitzendkrachten ligt bij de Opdrachtnemer. Hetzelfde geldt voor het registreren van ziekte dagen, van bijzonder verlof/kort verzuim, eventuele blokdagen en feestdagen. De opname van vrije dagen dient te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever te geschieden. De Opdrachtgever is gerechtigd restricties hieraan te verbinden, bijvoorbeeld een maximum van drie aaneengesloten weken.

Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht over contractwijzigingen als gevolg van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat en inhoudelijk instrueren van de in te zetten Uitzendkrachten alsmede het organiseren van de VOG voor start van de dienstverlening door de Uitzendkracht.

Voor Uitzendkrachten perceel 1 dient een aanmelding plaats te vinden van de Uitzendkracht in de applicatie van de klant van Opdrachtgever. Dit wordt door Opdrachtnemer gefaciliteerd.

Perceel 1 + 2: Door Opdrachtnemer wordt de werkkleding en schoenen ter beschikking gesteld. De werkschoenen (S3) worden door de Opdrachtnemer verzorgd. Aan de bedrijfskleding zit geen vereiste aan behalve geen korte broek. De PBM's (hesje, handschoenen, overzetbril, veiligheidsbril) verstrekt Opdrachtgever.

Perceel 1: Voor de medewerker magazijn pakketpost is benodigd een donderblauwe T-shirt en donderblauwe trui, beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer.

2. Digitalisering van het inhuurproces

Opdrachtnemer dient Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om de administratieve handelingen met betrekking tot de inhuur van Uitzendkrachten via een door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen internetapplicatie digitaal uit te voeren op basis van onderstaande punten:

1. De inhuuraanvraag wordt per mail naar Opdrachtnemer verzonden en Opdrachtnemer stelt hiervoor één centraal mailadres ter beschikking;
2. Opdrachtnemer verstuurt op verzoek de aangeboden cv's per e-mail naar het door Opdrachtgever gewenste mailadres;
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle benodigde gegevens van Uitzendkrachten, waaronder de uitzendtarieven en fasen, voor het aanmaken van een internetapplicatie tijdig aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Tijdig is in ieder geval voor de inzet van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever.
4. De urenverantwoording en eventuele onkostenregistratie van de Uitzendkracht vindt plaats vanuit dezelfde applicatie van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever keurt in de applicatie de door de Uitzendkrachten verantwoorde uren en onkosten goed of af;
5. Opdrachtnemer zendt wekelijks de factuur (die is gebaseerd op het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde urenoverzicht per Uitzendkracht) digitaal in het door de Opdrachtgever gewenste bestandstype naar de door de Opdrachtgever gewenste digitale postbus.

Opdrachtgever verzoekt bij kritische functies telefonisch om de inzet vanuit de pool indien dezelfde dag inzet nodig is en digitaal indien inzet de volgende dag nog nodig is.

Opdrachtnemer dient ten behoeve van de pool voor aanvang van de overeenkomst (en gedurende de looptijd van de overeenkomst zo spoedig mogelijk na een wijziging van de samenstelling van de pool), alle benodigde gegevens zoals hierboven vastgelegd te overleggen aan Opdrachtgever.

3. Selectie van Uitzendkrachten

Opdrachtnemer is in staat om binnen de gestelde termijn Uitzendkrachten te leveren voor alle voorkomende functies bij de Opdrachtgever. De aangeboden Uitzendkrachten dienen te voldoen aan de in de functiebeschrijving, zie Bijlage 12, gestelde functie-eisen en competenties. Voor de niet in Bijlage 12 weergegeven functiebeschrijvingen worden aparte CV trajecten gevolgd.

Perceel 1: Opdrachtnemer heeft de beschikking over een pool van kandidaten voor de functie medewerker magazijn pakketpost zoals vastgelegd in Bijlage 12.

De werving en selectie van de aangeboden Uitzendkrachten geschiedt door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer toetst hierbij onder andere de referentie(s), diploma's en identiteit van de kandidaat, alsmede of deze kandidaat gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. Opdrachtnemer dient hier bij het werving en selectieproces rekening mee te houden.

Partijen dienen voor de behandeling van de aanvraag en het hierop volgende werkproces de volgende termijnen in acht te nemen, waarbij deze termijnen worden berekend vanaf het moment van verzending van de aanvraag door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer:

Urgentie	Responsetijd Opdrachtnemer	Oplevertijd Cv's	Inzet kandidaat
1. regulier	Binnen 1 werkdag	Binnen 2 werkdagen	Binnen 2 werkweken
2. kritisch	Telefonisch direct	Voor aanvraag	Binnen 4 werkuur
3. afwijkend	Binnen 1 werkdag	binnen 3 werkweken	Nader te bepalen

Het staat Opdrachtnemer vrij om te allen tijden Uitzendkrachten van andere uitzendbureaus door te leveren. Facturering vindt echter altijd plaats door de Opdrachtnemer van deze Raamovereenkomst.

Indien niet binnen de responstijd geleverd wordt staat het de Opdrachtgever vrij om een ander uitzendbureau in te schakelen.

Perceel 1: Opdrachtnemer streeft na dat ieder kwartaal het leveringspercentage 95% of hoger is. Dit percentage wordt gedefinieerd als de verhouding tussen het aantal aanvragen dat door de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer is uitgezet en door Opdrachtnemer wordt ingevuld.

Ten aanzien van een kandidaat die Opdrachtnemer aanbiedt, vermeldt Opdrachtnemer ten minste de relevante scholing, beroepskwalificaties en het relevante arbeidsverleden, alsmede eventuele andere kenmerken die voor het bepalen van de geschiktheid van de kandidaat van belang kunnen zijn. Tevens geeft Opdrachtnemer de rechtspositie/fase van de kandidaat aan (inclusief een tijdsindicatie van een mogelijke eerstvolgende faseovergang).

De kandidaten kunnen de door Opdrachtgever in het Nederlands te geven instructies begrijpen en opvolgen.

Opdrachtgever kan de voorgestelde kandidaat/kandidaten voor aanvang van de werkopdracht alsnog afwijzen of wel de aanvraag intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde kandidaat/kandidaten geen doorgang vindt.

Opdrachtverlening vindt schriftelijk plaats door de daarvoor gemandateerde functionaris van de Opdrachtgever. Dit kan via e-mail of via een applicatie.

4. Plaatsing van Uitzendkracht

Opdrachtnemer is verplicht om voordat de Uitzendkracht zijn werkzaamheden aanvangt met de Uitzendkracht een schriftelijke arbeidsovereenkomst te hebben gesloten. De arbeidsovereenkomst zal niet met terugwerkende kracht worden aangegaan, tenzij dit op nadrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever plaatsvindt. Dit is toegestaan met een maximale periode van één maand.

Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever indien hij het vermoeden heeft dat de schriftelijke arbeidsovereenkomst niet voor aanvang van de werkzaamheden van de Uitzendkracht gesloten is. Opdrachtgever kan op basis hiervan besluiten de aanvang van de werkzaamheden van de Uitzendkracht uit te stellen.

Opdrachtnemer bespreekt bij indiensttreding van een Uitzendkracht de van toepassing zijnde arbeidsovereenkomst en arbeidsvoorwaarden van de Opdrachtgever en van Opdrachtnemer met de individuele arbeidskracht. De Opdrachtnemer is werkgever van de Uitzendkracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich.

Opdrachtnemer is verplicht de Uitzendkrachten op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De Uitzendkrachten zijn verplicht deze regels in acht te nemen. Opdrachtnemer instrueert de Uitzendkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:

- functie-inhoud;
- gehanteerde normen en waarden van de Opdrachtgever;
- werktijden;
- integriteitseisen van de Opdrachtgever;
- geheimhoudingsplicht;
- urenregistratie;
- ziek- en herstelmeldingsprocedure;
- melden van verlof en vakantie;
- aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever;
- ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's op grond van de Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E).

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Uitzendkracht voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen ondertekent en vereiste vergunningen, diploma's en andere documenten indient, die de wet en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist. Documenten die de Opdrachtgever in ieder geval verlangt betreft een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de betreffende werkopdracht en op aanvraag van Opdrachtgever een kopie van een verblijfsvergunning. Tevens wordt door Opdrachtgever een controle op de eerste dag verricht op een geldig identiteitsbewijs. Een ander voorbeeld is een geheimhoudingsverklaring. Opdrachtnemer beheert het dossier van de Uitzendkracht op een zodanige wijze dat voldaan wordt aan de in de wet en regelgeving en de voor Opdrachtnemer cao geldende voorwaarden.

Opdrachtnemer toetst voorafgaande aan de plaatsing van de Uitzendkracht de aanwezigheid en juistheid van deze documenten en verzekert zich dat de Uitzendkracht beschikt over de documenten, vergunningen en diploma's die de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist. Indien deze er niet zijn is Opdrachtnemer verplicht de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

De Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Uitzendkracht of Opdrachtnemer niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Uitzendkracht te weigeren of de tewerkstelling van de Uitzendkracht terstond te beëindigen. Daar zijn voor de Opdrachtgever geen aanvullende kosten aan verbonden.

De kosten voor het overleggen van de vereiste verklaringen of documenten zoals VOG kunnen niet separaat worden gefactureerd en zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze kosten kunnen niet naar de Uitzendkracht worden verlegd.

Opdrachtnemer dient voor plaatsing te beschikken over het kopie van een geldig identiteitsbewijs van de Uitzendkracht alsmede over kennis van het arbeidsverleden van de Uitzendkracht.

Alle documenten (dan wel een kopie hiervan) gerelateerd aan de tewerkstelling van een Uitzendkracht bij Opdrachtgever, dienen bij Opdrachtnemer gearcheveerd te worden. Dossiers van de Uitzendkrachten dienen actueel en volledig te zijn. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer (binnen 24 uur na het verzoek) inzage in dossiers van de bij Opdrachtgever geplaatste Uitzendkrachten, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de Wet bescherming persoonsgegevens.

Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Uitzendkracht een verstoring optreedt in de relatie met Opdrachtgever en de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet langer kan voortduren, worden door Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever passende maatregelen genomen. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever dragen in dergelijke situatie zorg voor de opbouw van een volledig personeelsdossier van de Uitzendkracht.

Opdrachtgever is gerechtigd de opdrachten tussentijds op te zeggen. Hierbij worden voor opdrachten die betrekking hebben op de inzet van Uitzendkrachten op basis van uitzenden de volgende opzegtermijnen in acht genomen:

Aantal gewerkte weken gedurende opdracht	Opzegtermijn
0 tot 12 weken	0 kalender dagen
12 tot 26 weken	5 kalender dagen
26 tot 52 weken	10 kalender dagen
52 weken of meer	14 kalender dagen

Integriteit is een belangrijk issue. In dat kader bewaken zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer overtredingen van Uitzendkrachten met betrekking tot integriteitkwesities. Bij een vermoeden van schendingen van de betreffende bepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk tijdig, doch minimaal één maand van tevoren over de wijzigingen in fases van de uitzendkracht. Opdrachtnemer zal minimaal 6 maanden voordat een Uitzendkracht in fase C / fase 4 terecht kan komen in overleg treden met deze Uitzendkracht en Opdrachtgever.

Opdrachtnemer anticipeert waar mogelijk op noodzakelijke administratieve wijzigingen van opdrachten en attendeert Opdrachtgever hier tijdig op. Een administratieve wijziging van de opdracht doet zich voor indien de aard van de werkzaamheden van de betreffende Uitzendkracht(en) niet wezenlijk wijzigt, maar de opdracht wel aangepast dient te worden (bijvoorbeeld bij wijziging van het uurloon of uurtarief van de Uitzendkracht of bij verlenging van de opdracht).

5. Begeleiding en opleiding van Uitzendkrachten

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij zowel Opdrachtgever waar zij werkzaam zijn als bij Opdrachtnemer. Onder 'tijdig ziek en hersteld melden' wordt verstaan telefonisch minimaal een half uur voor aanvang werktijd.

Opdrachtnemer verzorgt in geval van ziekte van de Uitzendkracht verder de begeleiding van de Uitzendkracht en voert de relevante sociale wetgeving uit. Opdrachtnemer neemt na ziekmelding direct telefonisch contact op met Opdrachtgever om na te gaan of vervanging gewenst is. Indien vervanging gewenst is, dient Opdrachtnemer binnen maximaal 3 werkdagen in passende vervanging te voorzien.

Opdrachtnemer komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de bij

Opdrachtgever ingezette Uitzendkrachten, al dan niet met ondersteuning van een gecertificeerde arbodienst. Hieronder wordt onder meer ook begrepen dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer actieve informatie geeft met betrekking tot de binnen zijn organisatie gehanteerde Risico Inventarisatie en - Evaluatie (RI&E). Opdrachtnemer informeert vervolgens op basis van de gehanteerde RI&E de Uitzendkrachten over de risico's die gelden op de werkplekken van de Uitzendkrachten.

Opdrachtnemer is verplicht om bij einde eerste werkdag en daarnaast binnen 5 tot 10 werkdagen na aanvang van de werkzaamheden contact op te nemen met de Uitzendkracht en de betreffende manager van Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Uitzendkracht. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om in plaats van directe contacten met de betreffende inhurende managers, de contacten over het functioneren van de Uitzendkracht via een centraal contactpunt te laten verlopen. Opdrachtnemer geeft hier dan aan gevolg.

Van iedere Uitzendkracht die niet in staat blijkt een eventueel in incidentele gevallen door de Opdrachtgever verplicht gestelde interne opleiding met succes af te ronden, kan de tewerkstelling worden opgezegd. Deze beslissing wordt door Opdrachtgever genomen na een door haar vastgesteld toets moment. In geval van een dergelijke opzegging van de tewerkstelling is Opdrachtgever geen vergoeding gedurende de opleidingsdagen aan Opdrachtnemer verschuldigd.

Indien een Uitzendkracht gedurende de opdracht een opleiding (of training) volgt, dan komen de opleidingskosten en de arbeidskosten als gevolg van door de Uitzendkracht aan de opleiding bestede tijd voor rekening van Opdrachtnemer. Uitzondering hierop is de situatie waarin de opleiding/training op nadrukkelijk verzoek van Opdrachtgever wordt gevolgd; in dat geval zijn uitsluitend de opleidingskosten voor rekening van Opdrachtgever (en niet eventuele reguliere werkuren die ten behoeve van de opleiding/training zijn ingezet). Het staat partijen vrij hierover afwijkende afspraken te maken, op initiatief van Opdrachtgever en met inachtneming van de minimum voorwaarden zoals in deze eis zijn verwoord.

Indien een Uitzendkracht een daartoe door Opdrachtgever aangeboden interne opleiding volgt en voortijdig (voor het einde van de opleiding dan wel start van de werkzaamheden) op eigen initiatief zijn arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer beëindigt, is Opdrachtgever in dat geval geen uurtarief verschuldigd gedurende de opleidingsdagen/uren aan Opdrachtnemer verschuldigd.

Deze eis is alleen van toepassing indien Opdrachtgever de Opdrachtnemer voor aanvang van de interne opleiding op de hoogte gesteld heeft van het feit dat de Uitzendkracht een interne opleiding is gaan volgen.

6. Vervanging en overname van Uitzendkrachten

Indien een Uitzendkracht, om welke reden dan ook, de werkzaamheden niet of niet meer (naar behoren) kan uitvoeren, zet Opdrachtnemer, indien gewenst, binnen maximaal 3 werkdagen een Uitzendkracht met minimaal gelijkwaardige kwaliteiten in voor hetzelfde uurtarief. Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor de werkopdracht te beëindigen indien genoemde situatie zich voordoet.

Voor de kritische functies houdt Opdrachtnemer een pool van Uitzendkrachten aan van waaruit de vervanging wordt geregeld.

Bij iedere vervanging van een Uitzendkracht zal, zonder dat dit voor Opdrachtgever tot hogere kosten leidt, een vervangende Uitzendkracht beschikbaar moeten worden gesteld die qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als de oorspronkelijk ingezette Uitzendkracht. Vervanging door een Uitzendkracht die minder hoog gekwalificeerd is dan de vervangen Uitzendkracht zal slechts bij uitzondering, met schriftelijke motivering, kunnen worden aangeboden door Opdrachtnemer. In voorkomend geval zal het uurtarief tot het voor die Uitzendkracht

algemeen gangbare niveau worden verlaagd. De in deze eis toegestane vervanging leidt nimmer tot tariefsverhoging.

Indien Opdrachtgever van mening is dat een Uitzendkracht van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Opdrachtgever of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende opdracht per direct te beëindigen en van Opdrachtnemer te verlangen dat deze Uitzendkracht op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld wordt vervangen. Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste acht werkuren van de betreffende Uitzendkracht, dan worden de gewerkte uren niet aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Uitzendkracht een arbeidsovereenkomst te geven, met inachtneming van de voor Opdrachtgever geldende opzegtermijn. In een dergelijke situatie zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien:

- (a) Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is geweest voor de werving van de Uitzendkracht (bijvoorbeeld als gevolg van overname van de arbeidskracht van een latende Opdrachtnemer), of
- (b) de Uitzendkracht minimaal 780 uur declarabele werkzaamheden heeft verricht voor Opdrachtgever.

Indien door Opdrachtgever wordt besloten tot het in dienst nemen van de Uitzendkracht voordat de hiervoor genoemde termijn is verstreken, dan heeft Opdrachtnemer naast het recht op een vergoeding voor de door de Uitzendkracht daadwerkelijk gewerkte uren, ook recht op een vergoeding voor het resterend aantal (niet gewerkte) uren tot een maximum van 780 uur, vermenigvuldigd met uitsluitend de bureaumarge (dus exclusief uurloon en loonkostenfactor). De te vergoeden bureaumarge voor het resterende aantal (niet gewerkte) uren wordt separaat gefactureerd.

7. Implementatie en transitie

Indien aan de orde neemt Opdrachtnemer de door Opdrachtgever onder de 'oude' Raamovereenkomsten reeds ingehuurd Uitzendkrachten over, opdat zij de werkzaamheden waarvoor zij door Opdrachtgever zijn ingehuurd, op verzoek van Opdrachtgever kunnen voortzetten. Onder 'overname' wordt onder meer bedoeld de rechtspositie en opgebouwde rechten/reserveringen van of ten behoeve van deze arbeidskrachten die niet aan de arbeidskrachten ten tijde van overgang dienen te worden uitgekeerd of ingewilligd, voor zover overdracht van deze rechtspositie en opgebouwde rechten/reserveringen mogelijk en voor de Uitzendkrachten wenselijk is. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om de nadelige gevolgen van de overgang (voor de rechtspositie, rechten en reserveringen van deze Uitzendkrachten) zoveel als mogelijk te beperken. Tenzij de latende Opdrachtnemer(s) of de betreffende Uitzendkrachten ondubbelzinnig weigeren mee te werken aan de overgang van de rechtsverhouding(en), spant Opdrachtnemer zich in voor een tijdige en zorgvuldige realisatie van de overgang van deze Uitzendkrachten.

De continuïteit van de dienstverlening dient te zijn gegarandeerd en mag op geen enkel moment in gevaar komen. De met Opdrachtnemer af te sluiten opdrachten hebben een einddatum die gelijk is aan – of ligt voor - het einde van de betreffende Raamovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

In de situatie dat het naar oordeel van Opdrachtgever onwenselijk is dat één of meer lopende opdrachten per einde van de (dan) lopende Raamovereenkomst beëindigd worden, eindigt de opdracht maximaal zes maanden na het einde van de betreffende Raamovereenkomst.

Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij.

Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en management informatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst en/of in het kader van een transitie van Uitzendkrachten naar één of meerdere nieuwe Opdrachtnemers/partijen wenselijk acht.

Opdrachtnemer is bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), teneinde een goede implementatie alsmede een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de opdracht tot het verrichten van diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij, gehouden voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden met die opvolgende Opdrachtnemer/partij afspraken te maken over het op eerste verzoek van Opdrachtgever verlenen van medewerking aan de overgang van rechtsverhouding met Uitzendkrachten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij, zodat de uitvoering van de werkzaamheden door dezelfde natuurlijke personen eventueel kan worden gecontinueerd, tenzij de desbetreffende Uitzendkrachten daarmee niet instemmen. Opdrachtnemer zal alsdan een eventueel met de Uitzendkracht overeengekomen concurrentie- of relatiebeding niet inroepen jegens deze en/of jegens de Opdrachtgever en/of de opvolgende Opdrachtnemer/partij. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een actueel overzicht van de Uitzendkrachten en hun rechtsposities, opdat een opvolgende Opdrachtnemer/partij een actueel en correct beeld kan krijgen van de over te nemen Uitzendkrachten.

8. Urenverantwoording, facturering en betaling

De Uitzendkracht is verplicht de gewerkte uren (en indien relevant: onkosten) te verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem van Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtgever toestaat dat de Uitzendkrachten ook niet-gewerkte (niet-declarabele) uren gaat verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem, bepaalt de Opdrachtgever welke specificatie hiervoor gebruikt mag worden.

Gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst) worden door de Uitzendkracht separaat verantwoord in het urenverantwoordingssysteem, opdat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk is.

Opdrachtgever verstrekt binnen 5 werkdagen na afloop van de verantwoordingsperiode aan Opdrachtnemer digitaal de uren- en vergoedingenverantwoording met vermelding van het aantal goedgekeurde gewerkte uren van de Uitzendkrachten en goedgekeurde gedeclareerde onkosten. In onderling overleg kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingenverantwoording worden vastgelegd.

9. Communicatie

Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens per Opdrachtgever één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tussen 7:30 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.

10. Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per kwartaal kosteloos op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, wat de status is van de fase waarin Uitzendkrachten zitten, de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtgever en van de Uitzendkrachten, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats. Op operationeel niveau vindt maandelijks overleg plaats of anders indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesproken.

Door de status van de Uitzendkrachten te bespreken kan vooruitgelopen worden op uitstroom of eventueel bekeken worden of er vacatures zijn waarop de Uitzendkracht zou kunnen worden aangenomen in dienst van Opdrachtgever, hierbij zijn dan geen kosten aan Opdrachtnemer verschuldigd.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

11. Managementinformatie

Opdrachtnemer stelt per kwartaal en per kalenderjaar binnen een maand na afloop van het betreffende kwartaal / kalenderjaar, een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- indicator leveringspercentage: de procentuele verhouding tussen het aantal aanvragen van Opdrachtgever en het aantal tijdig geleverde Uitzendkrachten door Opdrachtnemer (perceel 1).
- aantal ingezette uren en kosten per ingezette Uitzendkracht;
- (toekomstige) uitstroom van Uitzendkrachten;
- aantal ingezette uren en kosten per bedrijfsonderdeel c.q. kostenplaats.

12. Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever

De Opdrachtgever zal één of meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van opdrachten voor het inlenen van Uitzendkrachten. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden uitgevoerd en gefactureerd.

13. Klachtenregeling

Oprachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Oprachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Oprachtnemer waarin de klachten en de door Oprachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

14. Overige verplichtingen

Oprachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

15. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Oprachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Oprachtnemer. Oprachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

16. Financieel

Alle tarieven zijn op basis van prijspeil 2023.

Voor de Uitzendkracht geldt vanaf de eerste dag van de terbeschikkingstelling bij een Opdrachtgever dezelfde beloning als de rechtens geldende beloning van de werknemer die in een gelijke of gelijkwaardige functie is aangesteld bij Opdrachtgever.

Een 'bureaumarge' wordt uitgedrukt als een nominaal cijfer waarmee het uurloon van de Uitzendkracht wordt verhoogd. Het bestaat uit componenten die door Opdrachtnemer beïnvloed kunnen worden. De bureaumarge staat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vast en zal niet gewijzigd/geïndexeerd worden. In de prijsstelling geeft inschrijver de bureaumarge op, die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn.

Inschrijver dient alle reserveringen (vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen) op te nemen in de omrekenfactor. De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren of het uurloon. Het betreft een all-in factor, alle kosten zijn hierin opgenomen.

Daarnaast dient Inschrijver de opbouw van de omrekenfactor/loonkostenfactor (LSF) weer te geven zoals deze bij ingang van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Deze opbouw bestaat verder enkel en alleen uit de vaste componenten die op het uurloon van toepassing zijn.

De vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, exclusief eventuele toeslagen en eventueel separaat te vergoeden onkosten, wordt per Uitzendkracht uitgedrukt in een uurtarief, dat het product is van het uurloon loonkosten en bureaumarge. De loonkostenfactor en de bureaumarge worden ieder uitgedrukt in een getal met maximaal vier decimalen achter de komma. De formule voor bepaling van het uurtarief is als volgt:

$$\text{Uurtarief} = \text{UL} * (\text{LSF} + \text{BM})$$

Waarbij:

☐ UL = uurloon;

☐ LSF = loonkostenfactor;

☐ BM = bureaumarge.

Opdrachtnemer kan de loonkostenfactor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanpassen, maar alleen op basis van een tijdig, duidelijk onderbouwd en verifieerbaar voorstel en na goedkeuring van Opdrachtgever, als gevolg van aan Opdrachtnemer opgelegde wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. De hoogte van de aanpassing van de loonkostenfactor is ook uitsluitend afhankelijk van de hiervoor genoemde verplichtingen. De procentuele verhoging van de aan te passen onderdelen in de loonkostenfactor is niet hoger dan de procentuele aanpassing die voortvloeit uit de aan Opdrachtnemer opgelegde (wijziging in de) wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. Opdrachtgever kan in het kader van een zorgvuldige verificatie inzicht eisen in bewijsmiddelen, zoals een beschikking van Belastingdienst inzake bijvoorbeeld de vaststelling van de gedifferentieerde premie WGA of de sectorpremie. Daarbij mogen niet relevante delen uit de beschikking - voor zover door Opdrachtnemer gewenst – afgedekt worden. Na goedkeuring van de door Opdrachtnemer voorgestelde tariefswijziging door Opdrachtgever, zal deze in overleg met Opdrachtgever (met terugwerkende kracht) worden doorgevoerd. Daarbij valt de ingangsdatum altijd op een maandag.

De in de inschrijving vermelde geldbedragen zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld. Geldbedragen in Euro's zijn weergegeven met twee decimalen achter de komma.

Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de geoffreerde prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert dat de ingezette Uitzendkrachten te allen tijden conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Opdrachtnemer deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer.

Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Uitzendkrachten voortvloeiende uit cao of wetgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

De vergoeding voor dienstreizen en andere onkosten in verband met de uitoefening van de werkzaamheden van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever maken geen onderdeel uit van het uurtarief en vormen geen onderdeel van de omrekenfactor. Deze vergoedingen worden separaat door Opdrachtnemer gefactureerd.

De kosten die gemaakt worden voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

Toeslagen voor overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst, worden berekend als percentage van het bruto uurloon vermenigvuldigd met de loonkostenfactor (omrekenfactor minus bureaumarges).

Opdrachtgever zal de bij hem geplaatste Uitzendkrachten dezelfde faciliteiten om niet ter beschikking stellen als die aan het eigen personeel in een gelijk of gelijkwaardige functie ter beschikking worden gesteld en die door Opdrachtgever voor het uitoefenen van de functie noodzakelijk worden geacht. Denk hierbij aan werkplekvoorzieningen, facilitaire voorzieningen, ict-voorzieningen, etc. Opdrachtnemer is niet gerechtigd eventuele onkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen indien en voor zover Opdrachtgever voorzieningen aan de Uitzendkracht ter beschikking heeft gesteld en daardoor het maken van deze onkosten niet meer noodzakelijk is. Eventuele afwijking hierop dienen door Opdrachtgever vooraf schriftelijk te worden goedgekeurd.

Een Uitzendkracht komt in aanmerking voor een periodieke verhoging binnen de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaardenregeling overeenkomstig het vigerend personeelsbeleid bij Opdrachtgever waar hij zijn werkzaamheden verricht. Ingeval van een periodieke verhoging als gevolg van het personeelsbeleid, wordt uitsluitend het uurloon aangepast. De omrekenfactor blijft ongewijzigd.

16.2 Overige financiële condities

Er worden geen overige kosten, in rekening gebracht.

16.3 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever wekelijks achteraf, met een verzamelfactuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde uren- en vergoedingenverantwoordingen.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl ter attentie van:

WVS

T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 1130
4700 BC Roosendaal.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- bestel-/ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke (werk)opdracht door de Opdrachtgever herleid kan worden;
- kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever waar de Uitzendkracht werkzaamheden verricht;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- namen van de Uitzendkrachten;
- aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;
- het toepasselijke uurtarief, aanvullende vergoeding, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.

Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk door de Uitzendkrachten gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzendt geen facturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Opdrachtnemer brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen in rekening.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag, de goedgekeurde uren, tarieven en onkosten uit de eigen administratie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De factuur is een digitaal exemplaar minimaal in pdf-format.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

De Opdrachtgever streeft ernaar facturen alleen nog elektronisch te ontvangen via inkoopfacturen@wvs.nl. Opdrachtnemer werkt hieraan kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

16.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**