



Programma van eisen

Bijlage 6

**Broker inhuur managementadvies en
andere specialistische Diensten**
t.b.v. de IND

Kenmerk	:	IUC DJI/INKEA/PvE/2021-03
Datum	:	20 december 2021
Versienummer	:	1.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van eisen. Deze hoort onlosmakelijk bij de rest van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium. Dit betekent dat wanneer u niet of slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, wij uw Inschrijving als ongeldig terzijde moeten leggen. Ook als dit blijkt uit andere documenten, informatie of antwoorden die u overlegt. U kunt dan helaas niet in aanmerking komen voor gunning.

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om een bewijs te overleggen, dan dient u deze te overleggen tijdens de verificatie.

U accepteert dit Programma van eisen geheel en onvoorwaardelijk door bijlage 2 van het Beschrijvend document: Inschrijfformulier en Akkoordverklaring in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1	JURIDISCHE EN CONTRACTUELE EISEN	3
2	OPDRACHT SPECIFIEKE EISEN	3
3	FINANCIËLE EN COMMERCIELE EISEN	11

1 Juridische en contractuele eisen

1.1 Juridische en contractuele eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst, eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen.
2.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksvoorwaarden (ARVODI-2018), eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen.
3.	Na de gunning zal, indien deze behoefte bestaat, een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden opgesteld, waarin de operationele afspraken worden vastgelegd. Hieronder vallen in elk geval contactpersonen, locatiegegevens, etc.
4.	Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).
5.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere Overeenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een medewerker/Kandidaat zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken.

2 Opdracht specifieke eisen

2.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
6.	Opdrachtnemer garandeert en bewaakt het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen socialezekerheidswetgeving, de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV), Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI), Wet op de Identificatieplicht en in wetgeving opgenomen normen zoals inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (Cao's).
7.	Opdrachtnemer Vrijwaart Opdrachtgever volledig (100%) in elke samenwerkingsvorm voor fiscale en arbeidsrechtelijke aansprakelijkheden. Dit geldt zowel voor risico's met betrekking tot ketenaansprakelijkheid, evenals eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van ondernemers die (met een deel van) het werk worden belast, maar ook risico's verbonden aan een fictief dienstverband, het eventuele faillissement of continuïteitsrisico's van de Kandidaat of diens werkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft of de partij die de Kandidaat aan de Broker voor inzet bij de Aanbestedende Diensten aanbiedt.
8.	Opdrachtnemer is verplicht om namens de Opdrachtgever op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de beschreven inhuurprocessen (zie dit Programma van eisen) te zorgen.
9.	Kandidaten worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld zonder dat daarmee of daardoor een arbeidsovereenkomst met de Opdrachtgever dan wel de Kandidaat ontstaat. Opdrachtnemer garandeert in dat kader zonder voorbehoud adequate maatregelen te hebben genomen die een vermoeden of oordeel van een arbeidsrelatie voorkomen en in voorkomend geval zich daartegen weren.

2.2 Eisen ten aanzien van de opdrachtnemer

Eisnr	Omschrijving
10.	Opdrachtnemer zal indien van toepassing, op verzoek van Opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
11.	Opdrachtnemer pleegt geen acquisitie binnen de organisatie van de Opdrachtgever voor activiteiten die raakvlakken hebben met deze opdracht.
12.	Opdrachtnemer en eventueel door hem in te schakelen Derde(n)/ onderaannemer(s) is opgenomen/ heeft zich geregistreerd in het WAADI register.

2.3 Eisen aan de dienstverlening

Eisnr	Omschrijving
13.	Opdrachtnemer zoekt voor een Aanvraag van Opdrachtgever de best passende Kandidaat/Kandidaten. Dit kan vast (eigen) personeel zijn en/of externe specialisten, bijvoorbeeld ZZP'ers, of werknemers in dienst van Derden als een detacheringsbureau of adviesbureau.
14.	U stemt er mee in dat reeds ingehuurde Tijdelijke medewerkers (Kandidaten) buiten de scope van deze aanbesteding vallen.
15.	De door Opdrachtgever geleverde Tijdelijke medewerker(s) voeren hun werkzaamheden uit op de locatie van Opdrachtgever, vanaf het thuisadres of op een andere locatie die Opdrachtgever toewijst. Opdrachtgever kan met de Tijdelijke medewerker overeenstemmen de werkzaamheden (deels of volledig) vanuit een andere locatie dan de locatie van Opdrachtgever uit te laten voeren.
16.	De Nadere Overeenkomst die is afgesloten voordat de Raamovereenkomst is vervallen, blijft onverminderd van kracht conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst tot een maximum van 12 maanden na aflopen Raamovereenkomst.
17.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na beëindiging van deze Raamovereenkomst eerder ingehuurde Kandidaten opnieuw in te huren. Kortom: er kan nooit sprake zijn van een concurrentiebeding.
18.	Gedurende de uitvoering van werkzaamheden kan Opdrachtgever zo vaak als hij nodig acht, direct met de Tijdelijke medewerker de uitvoering van de werkzaamheden evalueren. Ook dient de Tijdelijke medewerker desgevraagd te rapporteren over de voortgang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever.

2.4 Eisen aan het proces (Aanvraag, matchen en plaatsen)

Eisnr	Omschrijving
	Aanvraag
19.	Opdrachtgever stuurt digitaal (per e-mail) de Aanvraag aan Opdrachtnemer. Alvorens de Aanvraag digitaal te versturen kan Opdrachtgever mondeling (telefonisch) bij Opdrachtnemer informatie inwinnen over de voorgenomen Aanvraag.
20.	In het geval van een Aanvraag zorgt Opdrachtnemer voor de werving en selectie van Kandidaten / Tijdelijk personeel.
21.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1. Opdrachtnemer dient binnen 1 werkdag de ontvangst van de Aanvraag schriftelijk (per e-mail) te bevestigen. 2. Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen 5 werkdagen (tenzij in de Aanvraag van deze termijn wordt afgeweken) maximaal 5 passende CV's in (het gevraagde aantal kan per Aanvraag verschillen); 3. Opdrachtnemer draagt zorg dat de aangeboden Kandidaat of Kandidaten binnen de termijn van maximaal 5 werkdagen, aansluitend aan een gespreksuitnodiging beschikbaar zijn voor een kennismakingsgesprek.

22.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke Kandidaat of Kandidaten hij mede toelaat tot de procedure. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de selectie te kunnen motiveren.
23.	Opdrachtnemer onderhandelt met eventuele Toeleveranciers over de voorwaarden en de prijs / het tarief. Opdrachtnemer borgt de eisen en wensen van Opdrachtgever richting de Toeleveranciers, onderhoudt en is verantwoordelijk voor het onderhouden van een goede zakelijke / contractuele relaties met eventuele Toeleveranciers.
24.	De aangeboden Kandidaten dienen te voldoen aan de geleverde en beschreven rol bij de Aanvraag, met eventuele aanvullende selectiecriteria.
25.	Mocht Opdrachtnemer niet in staat zijn het gevraagde aantal CV's (offertes) in te dienen, wordt dit onderbouwd en geëvalueerd.
26.	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden.
27.	Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde beschikbaarheidstermijnen kan voorzien in voldoende geschikte Kandidaten, kan Opdrachtgever besluiten een Aanvraag -buiten de Raamovereenkomst om- aan een andere Derde of ZZP-er sturen.
	VOG en integriteitsverklaring
28.	Opdrachtnemer draagt voor aanvang zorg voor de integriteitstoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudings- en integriteitsverklaring en legitimatiebewijs). De resultaten worden op verzoek binnen 3 werkdagen gedeeld met Opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer zal alle relevante en ontvangen gegevens en documenten van Tijdelijke medewerkers en Toeleveranciers controleren op juistheid.
30.	Bij de Aanvraag vermeld Opdrachtgever welke vorm van VOG van toepassing is en aangevraagd dient te worden door Opdrachtnemer. Zie bijlage 11 van het Beschrijvend document: Aanvraagformulier VOG. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de VOG en mag hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever. Op verzoek dient de VOG te worden overlegd aan Opdrachtgever. Het niet tijdig kunnen overleggen van een geldige VOG kan leiden tot het niet gunnen van de Nadere Overeenkomst. Opdrachtgever accepteert voor Tijdelijke medewerkers geen VOG die ouder is dan 1 jaar. Bij wijziging van de Nadere Overeenkomst, functie en functieaspecten (op basis waarvan de eerste VOG is verleend), dient doorgaans een nieuwe VOG aangevraagd te worden.
31.	Opdrachtgever heeft het recht Opdrachtnemer te verzoeken om overige documenten zoals diploma's, integriteits-verklaringen en andere noodzakelijk geachte documenten van Kandidaten te overleggen aan Opdrachtgever.
32.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Tijdelijke medewerker(s) op de hoogte zijn van de Gedragscode en integriteit Rijk (zie bijlage 13 van het Beschrijvend document: Gedragscode en integriteit Rijk).
33.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Tijdelijke medewerker(s) de bijgevoegde integriteitsverklaring (zie bijlage 14 van het Beschrijvend document: Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen) voor aanvang van werkzaamheden op persoonlijke titel ondertekend hebben.
34.	Tijdelijke werknemers welke ingezet worden bij Opdrachtgever dienen op locatie altijd een geldig identiteitsbewijs te kunnen overleggen.
	Aanbieden
35.	De Kandidaten worden in ieder geval voorgesteld aan de hand van volgende criteria: ▪ Curriculum vitae; ▪ Toelichting op match met de Aanvraag; ▪ Beschikbaarheid; ▪ Referentieverklaring (enkel op verzoek); ▪ Uurtarief.

36.	Opdrachtnemer zorgt voor een goede communicatie en vangt de vragen af voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer stimuleert actief dat ZZP-ers en/of Toeleveranciers geen contact opnemen met Opdrachtgever tenzij Opdrachtgever dit wenst.
37.	Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde / aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Opdrachtbevestiging of Nadere Overeenkomst.
Selectiegesprekken	
38.	Opdrachtgever beslist of, en welke Kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. Opdrachtgever kan dit per e-mail of telefonisch aan Opdrachtnemer kenbaar maken.
39.	Bij de gesprekken mogen geen vertegenwoordigers (accountmanagers) van Opdrachtnemer aanwezig zijn, tenzij Opdrachtgever hier nadrukkelijk om verzocht heeft.
Afwijzing	
40.	Opdrachtgever heeft het recht om (alle) aangedragen Kandidaten af te wijzen. Tevens zonder schadeloosstelling te zijn jegens Opdrachtnemer.
41.	Indien de aangeboden Kandidaten naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, kan Opdrachtgever beslissen de Aanvraag opnieuw uit te laten zetten.
Bevestiging keuze	
42.	Een opdracht voor het inhuren van tijdelijk personeel in welke vorm dan ook, wordt door de Opdrachtgever bevestigd aan de Opdrachtnemer door middel van een schriftelijke opdrachtbevestiging (per e-mail). Zonder deze formele opdrachtbevestiging met daarin het Leonardo inkoopordernummer ontstaat geen Nadere Overeenkomst.
Nadere Overeenkomsten	
43.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Nadere Overeenkomst af per inzet van een Tijdelijke medewerker bij Opdrachtgever.
44.	Opdrachtnemer sluit op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af met de Tijdelijke medewerker en/of Derde. Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van de bepalingen en voorwaarden zoals met Opdrachtgever zijn vastgelegd.
45.	De initiële looptijd van Nadere Overeenkomsten wordt overeengekomen voor de periode zoals gemeld in de Aanvraag van Opdrachtgever.
46.	Indien de inzet van een Tijdelijke medewerker langer benodigd is of het aantal in te zetten uren wijzigt (meer of minder) dan de vooraf overeengekomen periode zal Opdrachtnemer dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere Overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven of zoveel eerder als dit mogelijk is. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Tijdelijke medewerker in dit geval de werkzaamheden kan vervolgen.
47.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Tijdelijke medewerker aan te nemen als rijksambtenaar, met inachtneming van de voor Opdrachtgever geldende opzegtermijn.
48.	Opdrachtnemer legt geen concurrentiebeding, relatiebeding of enig ander soortgelijk beding op aan Tijdelijke medewerkers en laat eventueel reeds overeengekomen bedingen met Tijdelijke medewerkers vervallen. Opdrachtnemer garandeert dat Tijdelijke medewerkers ook ten opzichte van gecontracteerde Toeleveranciers niet gebonden zijn aan een dergelijk beding.
Tussentijdse beëindiging Nadere Overeenkomst	
49.	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een opdracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, waarbij rekening wordt gehouden met de volgende opzegtermijnen: ■ Niet langer dan 6 weken gewerkt: 10 werkdagen

	6 weken of langer gewerkt: 20 werkdagen (1 maand)
50.	Opdrachtgever kan Nadere Overeenkomsten zonder opzegtermijn opzeggen wanneer een Tijdelijke medewerker twee weken of langer niet in staat is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins.
51.	Indien Opdrachtgever van mening is dat (een) Tijdelijke medewerker niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties en eisen, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden (naar behoren) te verrichten, handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Opdrachtgever, bij langdurig ziekte, langdurig vakantieverlof of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan zorgt Opdrachtnemer voor vervanging. Bij vervanging van een Tijdelijke medewerker door Opdrachtnemer zal door Opdrachtnemer een Tijdelijke medewerker beschikbaar moeten worden gesteld die vergeleken met de oorspronkelijk Tijdelijke medewerker ten minste een, op het moment van instroom van die oorspronkelijk Tijdelijke medewerker, vergelijkbaar niveau heeft voor wat betreft opleiding, competenties en ervaring. De in deze eis toegestane vervanging leidt nimmer tot wijziging van het uurloon en uurtarief. Indien vervanging niet mogelijk is of Opdrachtnemer geen passende vervanging aanbiedt, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende Nadere Overeenkomst per direct gedeeltelijk of in zijn geheel te beëindigen.
52.	De Tijdelijke medewerker dient bij beëindiging van de werkzaamheden zorg te dragen voor een goede overdracht.
	Noodzakelijke vervanging van de Tijdelijke medewerker
53.	Een ingezette Tijdelijke medewerker wordt door Opdrachtnemer niet op eigen initiatief vervangen. Indien vervanging noodzakelijk is, dient dit per ommekeer en schriftelijk (per e-mail) te worden aangegeven bij de Opdrachtgever. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan een Tijdelijke medewerker (eventueel) vervangen worden.
54.	Wanneer er sprake is van een noodzaak tot vervanging van de Tijdelijke medewerker dient Opdrachtnemer, met oog op de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever, hier direct op te acteren. Opdrachtnemer dient in dit geval binnen vijf werkdagen (tenzij anders door Opdrachtgever aangegeven) 3 tot 5 passende CV's voor te stellen. De CV's van de vervangende Tijdelijke medewerkers dienen van minimaal gelijk niveau te zijn als de oorspronkelijke ingezette Tijdelijke medewerker voor wat betreft deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring. Ook dient vervanging niet te leiden tot hogere kosten voor de Opdrachtgever.

2.5 Eisen aan de communicatie, service en ondersteuning

Eisnr	Omschrijving
	Communicatie
55.	Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.
	Contactpersoon
56.	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste Contactpersoon (accountmanager) aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever.
57.	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit. Derhalve, wanneer de accountmanager ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn). De vervanger dient inhoudelijk op de hoogte te zijn van de processen omtrent de dienstverlening voor Opdrachtgever.

58.	De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. De accountmanager informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
59.	De accountmanager beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.
60.	Personeel / medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
61.	Opdrachtnemer attendeert/signaleert Kandidaten, Tijdelijke medewerkers of Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indien van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere Overeenkomsten, het aanleveren van documenten, etc.
Bereikbaarheid	
62.	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren van Opdrachtgever (09:00 – 17:00) (ma-vrij) bereikbaar per e-mail en telefoon.
Overlegstructuur	
63.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om minimaal eenmaal per halfjaar een evaluatieoverleg plaats te laten vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: ■ Managementrapportages; ■ Kwaliteit van de dienstverlening; ■ Het functioneren van de geplaatste professional(s); ■ Ontwikkelingen, kansen en innovaties of klachten en knelpunten signaleringen incl. oplossing die voor Opdrachtgever of Opdrachtnemer relevant zijn. Deze overleggen vinden plaats op de hoofdlocatie van Opdrachtgever. Alleen op aangeven van Opdrachtgever kunnen de overleggen telefonisch of online plaatsvinden of geannuleerd worden.
Key Performance Indicators (KPI's)	
64.	In minimaal 90% van de verzoeken dient Opdrachtnemer minimaal twee passende CV's aan te leveren binnen de gestelde termijn conform het uitgevraagde profiel / de rol. Dit wordt ieder Jaar gemeten over een periode van een Jaar. Mocht blijken dat dit percentage niet behaald wordt, dan staat het Opdrachtgever vrij om voor onderhavige dienstverlening met nog een Opdrachtnemer een contract af te sluiten conform de opgenomen Wachtkamerregeling en indien gewenst om tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan.
Rapportage	
65.	Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal en indien gewenst ook op papier, ten minste onderstaande managementrapportages aan bij de Contactpersoon van Opdrachtgever. De rapportage maakt deel uit van de dienstverlening. De Opdrachtnemer stelt derhalve de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. De rapportage wordt minimaal 1 week voor het evaluatieoverleg door Opdrachtnemer aangeleverd.
66.	De managementrapportages omvatten minimaal de volgende contractgegevens: ■ Aanvraagnummer; ■ Datum ontvangst aanvraag; ■ Datum aangeboden CV's; ■ Aantal cv's gevraagd;

	- Aantal cv's geleverd; - Succesvolle plaatsing ja/nee. De managementrapportages omvatten minimaal de volgende gegevens per Kandidaat: - Naam; - Functie; - Inkoopordernummer; - Startdatum conform NOK; - Initiële einddatum (excl. opties tot verlenging); - Verlengde einddatum (incl. opties tot verlenging); - Gerealiseerde einddatum (blanco = lopend); - Aantal uur per week conform NOK; - Uurtarief excl. BTW; - Opslag excl. BTW; - Aantal uren afgelopen periode (kwartaal); - Spend afgelopen periode (kwartaal) excl. BTW; - Datum tussentijdse ontbinding (indien van toepassing); - Reden tussentijdse ontbinding (indien van toepassing).
67.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever hiervoor kosten in rekening zal brengen.
68.	De Tijdelijke medewerker dient een urenregistratie bij te houden waarin duidelijk is wat de bestede uren aan het project c.q., indien gewenst, de activiteit per dag is geweest. Deze administratie dient de Tijdelijke medewerker te allen tijde aan Opdrachtgever te kunnen overleggen. Opdrachtgever gaat gebruik maken van de tijdschrijfmodule OTL (Oracle Time en Labor) van het ERP-systeem Leonardo. De Tijdelijke medewerker registreert na het verrichten van de Werkzaamheden de door hem/haar daadwerkelijk gewerkte uren en eventuele onkosten die niet in het Uurtarief zijn verwerkt in de tijdschrijfmodule OTL en biedt deze aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Na beoordeling van de geregistreerde uren en uiteindelijke accordering door Opdrachtgever, wordt een HR-XML-timecard bericht gegenereerd en verzonden naar Opdrachtnemer. De goedgekeurde uren in OTL worden per week geschreven, goedgekeurd en verstuurd en zijn leidend voor de facturatie. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst Opdrachtgever gebruik gaat maken van een ander systeem voor digitale ondersteuning van het inhuurproces en Opdrachtnemer als gevolg hiervan onvoorziene kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de aansluiting op dit systeem, maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken over de eventuele vergoeding van deze kosten. Indien Opdrachtnemer stelt dat hij onvoorziene kosten moet maken, ligt de bewijslast hiervan bij hem.
	Service
69.	Opdrachtnemer dient de praktische zorgen van Opdrachtgever weg te nemen door gerelateerde voorkomende vraagstukken rondom tijdelijk personeel te beantwoorden en te regelen.
70.	Het proactief werven van Kandidaten voordat er een concrete behoefte / Aanvraag is, is niet van toepassing tenzij Opdrachtnemer dit wenst te doen om aan de Aanvraag-responsetijden te kunnen voldoen. Er mag verder geen actieve acquisitie van Opdrachtnemer richting Opdrachtgever plaatsvinden.
	Klachten
71.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden naar tevredenheid van Opdrachtgever beantwoord en tijdig afgehandeld door Opdrachtnemer. Binnen 2

	werkdagen dient Opdrachtnemer een eerste inhoudelijke reactie te sturen en binnen 5 werkdagen een passende oplossing te presenteren.
72.	Opdrachtnemer heeft hiertoe een klachtenprotocol en registratie. Dit protocol dient Opdrachtnemer gedurende de transitieperiode aan Opdrachtgever te overhandigen.
	Dossier
73.	Opdrachtnemer registreert (in elk geval) de volgende gegevens per Nadere Overeenkomst en/of wijziging van een Nadere Overeenkomst: ▪ Volledige naam en voorletters van Tijdelijke medewerker (conform paspoort/id); ▪ Geboortedatum en geboorteplaats; ▪ Nationaliteit; ▪ Adres en woonplaats; ▪ Contact gegevens: telefoon en e-mail; ▪ Naam (juridisch) werkgever; ▪ Opdrachtoomschrijving (indien van toepassing); ▪ Functienaam en bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer; ▪ Tarief ZZP-er, Tijdelijke Medewerker of Toeleverancier per uur, exclusief BTW; ▪ Toeslag (Opslag) van Opdrachtnemer, per uur, exclusief BTW; ▪ Datum aanvang en einddatum van de Opdracht bij Opdrachtgever; ▪ Start en einddata van alle verlengingen; ▪ Aantal werkdagen en te werken uren per week; ▪ De verkregen VOG en ondertekende Integriteitsverklaring; ▪ Evt. aanvullende specifieke werkafspraken.
74.	Per Onderaannemer en Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: Naam juridische entiteit; KvK nummer, in het geval van DGA's, eventuele beheer BV's, uittreksel(s) kamer van koophandel; registratie nr. SNA register (indien aanwezig), status controle of juridische entiteit is opgenomen in WAADI register.
75.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd en compleet is. Op verzoek van de Opdrachtgever wordt het dossier binnen drie Werkdagen aangeleverd.
76.	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Tijdelijke medewerkers die bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in een adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk bewaarvoorschriften, wettelijke termijnen en de wet DBA. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG), worden verwerkt, opgeslagen en bewaard.
77.	Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (tijdig) verstrekken van de juiste gegevens en documenten aan Opdrachtnemer zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever en tussenschakels, soort ID, ID nummer en geldigheidsdata ID.
78.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen (indien dit van toepassing is op de opdracht). Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het Tijdelijk personeel in het bezit is van een geldig paspoort/ID kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning, alvorens de betreffende Tijdelijke medewerker zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
79.	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever. Tevens heeft Opdrachtgever het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn

	uitgevoerd door Opdrachtnemer voor zover de verstrekking / inzage niet in strijd is met de AVG.
80.	Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode én 7 Jaar na het aflopen van de periode. 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. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten maken deel uit van de dienst en worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.

3 Financiële en commerciële eisen

3.1 Eisen aan de prijs(opbouw)

Eisnr	Omschrijving
81.	De kostenopbouw vindt plaats conform het Prijzenblad, zie bijlage 8. De gehanteerde opslagen en tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten als – echter niet beperkt tot – salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor VOG, reis en verblijfkosten naar de standplaats(en), parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervangingen, verzekeringspremies, winst, sociale lasten, WAO, pensioen, scholing, secundaire arbeidsvoorwaarden, kort verzuim, ziekteverzuim, feestdagen, vakantiedagen, rapportages, management, kosten voor bewijslasten. in euro's, exclusief btw.
82.	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder dit Programma van eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de prijs / het Uurtarief / de Opslag. Het is niet toegestaan voor Opdrachtnemer of Toeleveranciers om aanvullend bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen in rekening te laten brengen.
83.	Halfjaarlijkse en jaarlijkse overleggen zijn onderdeel van de dienstverlening en verwerkt in de door u afgegeven tarieven. U kunt hiervoor dus geen aparte kosten in rekening brengen.
84.	Voor de Brokerdienstverlening zal Opdrachtnemer een vaste Opslag toepassen op het Uurtarief van alle Tijdelijke medewerkers die door Opdrachtnemer onder dit type dienstverlening worden geworven, geselecteerd, aangedragen, geplaatst en administratief afgehandeld. Deze Opslag is opgenomen in het Prijzenblad en maakt deel uit van de Overeenkomst.
85.	De omzet van de Opdrachtnemer bestaat zuiver uit de opslag op het Uurloon. De Uurlonen zijn transparant voor opdrachtgever. Opdrachtgever mag ten alle tijde inzage vragen in de aan opdrachtnemer aangeboden offertes. Opdrachtnemer ziet toe op het selecteren van Kandidaten op basis van marktconforme Uurlonen.
86.	De Opslag is een absoluut en vast bedrag in Euro's per gewerkt uur van de Tijdelijke medewerker.
87.	Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van Kandidaten indien de door haar aangeboden Kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Nadere Overeenkomst tot stand komt).
88.	De tariefstelling voor Kandidaten/ Tijdelijke medewerkers dient te allen tijde te liggen tussen de door Opdrachtgever in de Aanvraag afgegeven tarief-range. Indien blijkt dat de aangegeven range voor de specifieke vraag niet passend is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een andere range voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren.
89.	Overuren van de Tijdelijke medewerker worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk tevoren met Opdrachtgever overeengekomen. Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte uren van de Tijdelijke medewerker. Andere uren worden niet vergoed. Toeslagen op het overeengekomen Uurtarief zijn niet van

	toepassing. Tenzij het specifieke functies betreft. In dit geval wordt dit door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag aangegeven.
90.	Opdrachtnemer garandeert dat Tijdelijke medewerkers, Toeleveranciers en ZZP'ers minimaal een tarief per uur -zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever - onder aftrek van de Opslag betaald krijgen (netto). Het is niet toegestaan om Toeleveranciers en ZZP'ers bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen vooraf en/of achteraf in rekening te brengen of anderszins te laten vergoeden tenzij dit schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever.
91.	Opdrachtnemer is er iedere maand verantwoordelijk voor dat de uren van de Tijdelijke medewerkers op tijd ingediend / bevestigd zijn in Leonardo. Opdrachtgever is er iedere maand verantwoordelijk voor dat de uren van de Tijdelijke medewerkers op tijd gefiatteerd zijn.
92.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers.
93.	Tijdens de looptijd van een Nadere Overeenkomst inclusief verlengingen van de desbetreffende Nadere Overeenkomst, mag Opdrachtnemer het Uurtarief van de door Opdrachtnemer ingezette Tijdelijke medewerker niet indexeren of verhogen.
94.	De Opslag is op basis van prijspeil 2021 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2023.
95.	Eenmaal per Jaar kan, enkel op verzoek en na schriftelijke goedkeuring, de Opslag waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per 1 januari 2024. Dit geldt nadrukkelijk niet voor de Tarieven voor Toeleveranciers of ZZP-ers. Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand: $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$ CBS-prijsindexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening <u>StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl)</u> Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand september gehanteerd, waarbij het indexcijfer van september 2021 wordt gesteld op 100%. Indexatieverzoeken dienen uiterlijk op 15 november (voor het eerst op 15 november 2023) door Opdrachtnemer ter akkoord voorgelegd te worden aan Opdrachtnemer.
96.	Indien in een Jaar afgezien is van het indexeren van de Opslag, dan vindt indexering in het daaropvolgende Jaar slechts plaats over de periode van één Jaar. Van indexering over meerdere Jaren is derhalve nimmer sprake.

3.2 Eisen aan de facturatie

Eisnr	Omschrijving
97.	Opdrachtnemer stuurt maandelijks achteraf één factuur per kandidaat per periode (maand).
98.	In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.
99.	Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur altijd vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever worden gemeld.
100.	Opdrachtnemer is bereid om gedurende de looptijd van het contract aan te tonen blijvend financieel gezond te zijn, wanneer hij daar door Opdrachtgever om verzocht wordt.
101.	Opdrachtnemer is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de

	website van Helpdesk e-factureren (https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen). Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij. Opdrachtgever vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde goederen en/of Diensten. Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van: ▪ Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer; ▪ Het KVK-nummer van Opdrachtnemer; ▪ Het factuurnummer ▪ De factuurdatum; ▪ De datum (periode) van levering en/of uitvoering; ▪ Naam en adres van Opdrachtnemer; ▪ Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer. Het aantal geleverde goederen en/of Diensten. Indien de factuur niet op de voorgeschreven wijze wordt aangeleverd, wordt de factuur niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld. Naast de wettelijke eisen zijn er aanvullende facturatievoorwaarden. Het vermelden van deze facturatievoorwaarden kan de standaard betalingstermijn van 30 dagen verkorten. Iedere factuur bevat minimaal de volgende gegevens: - De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst; - Opdrachtnemer brengt de vergoedingen voor de geleverde goederen achteraf en per inrichting/dienst/locatie aan Opdrachtgever in rekening; - Opdrachtgever heeft een (1) centrale afdeling Inkoop (Inkoop Servicedesk IND). Het bestelnummer van het bestelformulier van de Immigratie- en Naturalisatiedienst dient te worden vermeld op de factuur. Alle inkopen verlopen alleen via deze afdeling. Indien Opdrachtnemer onverhoopt toch direct zaken doet met een inrichting/dienst/locatie van Opdrachtgever, dan vraagt Opdrachtnemer altijd om een bestelnummer; - Op iedere factuur wordt het contractnummer vermeld (beginnend met '409'); - Voor losse bestellingen wordt op de factuur het unieke bestelnummer vermeld. Wanneer er sprake is van een langlopende order dan wordt op elke factuur gedurende de bepaalde periode hetzelfde bestelnummer vermeld; - Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; - Naam Contactpersoon van Opdrachtgever; - Per tarief aanvullend: ▪ Een specificatie van het tarief; ▪ De afgenomen hoeveelheid; ▪ De eenheidsprijs exclusief btw; ▪ Het btw-tarief. Indien een of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur. Indien het bestelnummer op de factuur ontbreekt, wordt de factuur niet in behandeling genomen en betaalbaar gesteld.
102.	In geval Opdrachtnemer Diensten heeft geleverd, factureert Opdrachtnemer per maand en binnen 10 werkdagen na afloop van de overeengekomen vergoedingen, op basis van hetgeen Opdrachtgever is overeengekomen in de

	Nadere Overeenkomst van de door Opdrachtgever goedgekeurde uren. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Opdrachtgever afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Op verzoek kan de maandelijkse facturering opgehoogd worden naar bijvoorbeeld wekelijkse facturering, indien Opdrachtgever volledig digitale facturering en reverse billing faciliteert (facturering gebaseerd op voorstelfacturen). Opdrachtgever kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren. Facturatieproces • Opdrachtgever stuurt maandelijks een urenextract uit Leonardo waarin alle geschreven en goedgekeurde uren zijn verwerkt. • Opdrachtnemer controleert het urenextract met de eigen administratie. • Indien het urenextract en de administratie van Opdrachtnemer van elkaar afwijken, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om de afwijkingen op te lossen. • Indien het urenextract en de administratie van Opdrachtgever op elkaar aansluiten, stuurt Opdrachtnemer de factuur/facturen.
103.	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, binnen een (1) Jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde leveringen en/of dienstverlening, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn dienstverlening en/of leveringen op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex art. 6.96, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van eisen en hetgeen vastgelegd is in de Overeenkomst. Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Opdrachtnemer verzonden factuur gerechtigd Opdrachtnemer te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.

	Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de tweede alinea van deze eis bedoelde termijn aan Opdrachtgever een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
104.	De IND, waarbij de financiële afhandeling van de facturen wordt verzorgd door het Financieel Dienstencentrum van het SSC DJI, gebruikt voor het bestel- en betalingsproces het EBS-systeem Leonardo. Leonardo registreert iedere afwijking tussen een verstuurd inkooporder en een ontvangen factuur. Wanneer deze niet overeenkomen ontstaan er in de crediteurenadministratie factuurblokkades die door het Financieel Dienstencentrum van het SSC DJI dienen te worden opgelost. Het onderzoeken van deze blokkades is een arbeidsintensief proces wat er voor kan zorgen dat de betalingstermijn oploopt. Tot nu toe hebben voornamelijk onderstaande redenen tot blokkades geleid: - afwijkend Uurtarief; - afwijkend aantal uren; - BTW-afwijking. Het is zowel in het belang van Opdrachtnemer als Opdrachtgever, dat blokkades en daarmee vertraging in betalingen worden voorkomen. Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer na ontvangst van een inkooporder van Opdrachtgever deze controleert of Opdrachtnemer kan leveren conform inkooporder. Mogelijke afwijkingen op een inkooporder kunnen zijn: - omschrijving; - aantal; - eenheid; - prijs; - bedrag per orderregel. Zodra Opdrachtnemer een afwijking op de inkooporder constateert, neemt Opdrachtnemer contact op met de Inkoop servicedesk van de IND (Inkoop.Servicedesk@ind.nl). Het is daarbij belangrijk dat Opdrachtnemer duidelijk vermeldt wat de afwijking precies inhoudt en op welke inkooporder deze betrekking heeft. Het Inkoop servicedesk van de IND zal de melding in behandeling nemen en zal de inkooporder aanpassen en/of annuleren. Pas als er overeenstemming is bereikt over de afwijking, kan Opdrachtnemer overgaan tot de daadwerkelijke levering. Het sturen van een afwijkende orderbevestiging is <u>niet</u> afdoende om een wijziging door te geven. Indien Opdrachtnemer toch overgaat tot leveren zonder afstemming met het Inkoop servicedesk van de IND over de afwijking, dan zullen er factuurblokkades ontstaan. Opdrachtgever is dan met Opdrachtnemer in dispuut over de facturatie, waardoor Inkoop servicedesk van de IND niet kan voldoen aan de afgesproken betalingstermijn zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Aangepaste order Als blijkt dat er een wijziging moet plaatsvinden op de door Opdrachtnemer ontvangen inkooporder dan zal de Opdrachtgever een nieuwe revisie van de

	inkooporder versturen. Deze inkooporders zullen herkenbaar zijn aan de schuine tekst 'gewijzigd' of 'geannuleerd'. De te wijzigen regel zal bovendien een vetgedrukte tekst met de term 'geannuleerd' bevatten. De orderregel met de gewijzigde gegevens verschijnt onder aan de order als een nieuwe regel. Samenvattend Om het betalingsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen, is het van belang dat de inkooporder, de orderbevestiging, de urenverantwoording én de factuur volledig met elkaar overeenkomen en dat elke factuur voorzien is van een inkoopordernummer en contractnummer. Contact bij vragen over e-factureren Opdrachtnemer kan met algemene vragen over e-factureren terecht bij de helpdesk e-factureren van RVO (https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen of telefoonnummer 088 0424400, optie 2). Denk hierbij aan vragen zoals Op wat voor manieren kan een e-factuur verstuurd worden aan de rijksoverheid? of Hoe maak ik een e-factuur aan op het leveranciersportaal?
--	---