

Bijlage Conformiteitenlijst

Nr.	Eisen belteam
1.	Inschrijver dient een belteam in te zetten tijdens de uren dat de lijn geopend is (09:00 – 17:00). Daarbij dienen bellers die net voor sluitingstijd bellen ook na 17.00 nog geholpen te worden.
2.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het belteam in de opstartfase aanwezig is op de vestiging in Den Haag. In latere fases is thuiswerken in overleg mogelijk.
3.	Medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden in het belteam dienen minimaal 24 uur per week beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd medewerkers die minder dan 24 uur per week beschikbaar zijn in te zetten.
4.	Opdrachtnemer levert een teamleider die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dagelijks aanwezig is op de vestiging in Den Haag.
5.	Direct na voorlopige gunning start Opdrachtnemer met een startteam van minimaal 8 fte (1fte = 36 uur) belteammedewerkers en 1 fte teamleider. Het startteam spreekt Nederlands en Engels.
6.	Het startteam wordt na definitieve gunning uitgebreid naar de gewenste capaciteit van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is binnen 30 dagen in staat om de gewenste eindcapaciteit te leveren.
7.	Belteammedewerkers kunnen en dienen te werken met Pure Connect (on premise) van Genesys.
8.	Belteammedewerkers beschikken over de volgende competenties: - Empatisch (burgers het gevoel geven gehoord te worden); - Prioriteiten kunnen stellen (duiden welke vragen spoed hebben); - Omgaan met protocollen (het script volgen en maatwerk leveren indien nodig); - Vragen duiden (inschatten aan welke soort hulp behoefte is); - Tweetalig (vragen in Nederlands en Engels kunnen beantwoorden).
9.	Het belteam bestaat uit een mix van medewerkers met minimaal MBO plus niveau én HBO werk- en denkniveau.
Nr.	Eisen kwaliteit
10.	Telefoongesprekken van het belteam kunnen door Opdrachtgever worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.
11.	De volgende zaken worden in ieder geval gemonitord door Opdrachtgever: - Aantal inkomende oproepen; - Beantwoordingspercentage; - (Gemiddelde) wachttijden; - (gemiddelde) gesprekstijden; - Rechtsgebied; - Wrb gerechtigde of niet; - De te volgen dienstverleningsroute; - Onderwerp.
12.	Werkafspraken voor de uitvoering van de Opdracht worden opgenomen in een kwaliteitshandboek dat door Opdrachtnemer wordt opgesteld.
13.	Opdrachtnemer hanteert de veiligheidsvoorschriften van de BIO.
14.	Bij het op- en afschalen van de capaciteit dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen het belteam te kunnen op- of afschalen vanaf het moment dat Opdrachtgever heeft aangegeven dat op- of afschalen noodzakelijk is.
15.	Indien Opdrachtnemer binnen de hierboven gestelde termijn beseft althans zou moeten kunnen beseffen dat niet aan de responstijd kan worden voldaan, stelt hij Opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte inclusief een beschrijving van de wijze waarop alsnog zo snel mogelijk aan deze verplichting kan worden voldaan.

	Opdrachtnemer is verplicht alle maatregelen te treffen die ertoe leiden dat: a) Opdrachtgever niet ketenaansprakelijk kan worden gesteld dan wel sprake kan zijn van het ontstaan van een schijnconstructie; b) Opdrachtgever anderszins geen financiële en/of juridische risico's loopt rondom de Opdracht;
16.	een en ander zodanig dat Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die hieruit voort kan vloeien volledig wordt gevrijwaard door Opdrachtnemer waarbij Opdrachtnemer, of een eventuele derde waar Opdrachtnemer een beroep op doet, aan zijn verplichtingen voldoet inzake de afdracht van sociale lasten, loonbelasting, btw en andere wettelijke verplichtingen die samenhangen met de ter beschikking stelling van een persoon bij Opdrachtgever. De vrijwaring is niet van toepassing indien Opdrachtnemer aantoont dat hij alle maatregelen heeft getroffen die binnen zijn invloedssfeer liggen, of redelijkerwijs hebben moeten kunnen liggen, om de betreffende aansprakelijkheid van Opdrachtgever te voorkomen.
17.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld zodra zich voor Opdrachtgever risico's kunnen voordoen als bedoeld onder bovenstaande eis. Laat Opdrachtnemer deze inspanning na, dan komen consequenties en de mogelijke financiële gevolgen voor Opdrachtgever hoe dan ook ten laste van Opdrachtnemer.
18.	Overname van belteammedewerkers of teamleiders door Opdrachtgever zal niet eerder (kosteloos) plaats kunnen vinden dan nadat een medewerker minimaal 6 maanden heeft gewerkt in het belteam bij Opdrachtgever, ongeacht de hoeveelheid gewerkte uren.
19.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelen conform de AVG en UAVG. Een verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht om bij inbreuk binnen 48 uur contact op te nemen met de procesverantwoordelijke medewerker van de Opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer zal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst werken conform de ISO 18295.
Nr. Eisen betrouwbaarheid	
21.	Opdrachtnemer zal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst waarborgen dat bij de uitvoering van de dienstverlening de geldende wet- en regelgeving in acht wordt genomen.
22.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel, daaronder begrepen personen die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld voldoet en blijft voldoen aan de verplichting tot legitimatie van personeel op locaties van Opdrachtgever conform de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) door hen hier ten minste actief over te informeren.
23.	Zodra Opdrachtnemer in het kader van de bij Opdrachtgever uit te oefenen functie twijfels heeft bij de betrouwbaarheid van een van haar personeelsleden, daaronder begrepen personen die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, maakt zij hier onverwijld melding van aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is uitsluitend hieraan gehouden voor zover Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat een en ander daadwerkelijk of potentieel raakt aan de belangen van Opdrachtgever.
24.	Opdrachtnemer en diens personeel, daaronder begrepen personen die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, verplichten zich tot geheimhouding van al hetgeen hem of haar door de uitvoering van de Opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt, ook na beëindiging van de Overeenkomst.
25.	Opdrachtnemer levert van iedere medewerker van het belteam en van de teamleider een VOG aan.
Nr. Eisen communicatie en managementinformatie	
26.	Opdrachtnemer stelt een eerste aanspreekpunt en plaatsvervanger aan rond de uitvoering van de Overeenkomst. Het aanspreekpunt en diens plaatsvervanger beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
27.	Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de contactpersonen die aan zijn zijde zijn belast met de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk of definitief te vervangen. Opdrachtnemer draagt indien van toepassing zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe contactpersoon.
28.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient de continuïteit van de Opdrachtnemer niet in het geding te zijn en dient Opdrachtnemer ongevraagd periodiek (minimaal 1 jaar per contractjaar) te rapporteren en passende bewijsstukken te overleggen.

Nr.	Eisen betaling, urenregistratie en facturatie
29.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever uitsluitend de door de medewerkers gewerkte uren, te berekenen per kwartier, in rekening brengen tot een maximum van het overeengekomen aantal uren, overeengekomen afwijkingen van de vooraf overeengekomen uren daaronder begrepen. Pauzes, reistijd, ziekte-, vakantie- en feestdagen en roostervrije dagen worden niet separaat vergoed. Overuren worden uitsluitend vergoed na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
30.	Alle aangeboden tarieven zijn all-in en exclusief btw. Met uitzondering van kosten die in het kader van de Opdracht met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever zijn gemaakt, dit in overeenstemming met de bij Opdrachtgever geldende regelingen (bijv. declaraties). Andersoortige kosten, hoegenaamd dan ook, kunnen niet in rekening worden gebracht.
31.	Opdrachtnemer dient op de factuur een PO nummer te vermelden. Facturen dienen verzonden te worden naar invoice@juridischloket.nl .
32.	Facturen die aan de vereisten voldoen worden binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum betaald door Opdrachtgever.
33.	Opdrachtgever is bevoegd de bedragen die zij aan Opdrachtnemer verschuldigd is te verrekenen met bedragen die Opdrachtgever van Opdrachtnemer te vorderen heeft, doch zal dit niet automatisch doen.
34.	Tussentijdse organisatieaanpassingen en / of wijzigingen bij Opdrachtgever dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt. Voor wat betreft de facturatie handelt Opdrachtnemer naar de redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever.
35.	Opdrachtnemer spant zich in met zijn dienstverlening op elk moment aan te sluiten bij processen en middelen van Opdrachtgever en adviseert proactief over mogelijke optimalisaties. Opdrachtnemer erkent dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen en/of middelen kunnen wijzigen en zal zijn werkwijze hieraan voor zover redelijkerwijs mag worden verwacht kosteloos aanpassen. Opdrachtnemer erkent dat Opdrachtgever niet automatisch gebruik zal maken van de elektronische middelen van Opdrachtnemer.