



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Programma van Eisen Uitzenddiensten

Bijlage 4 van de Inschrijvingsleidraad met
registratienummer 22.0536664 behorende bij de
Europese openbare aanbesteding Uitzenddiensten
2022-2026

Auteur
J. Arends

Registratienummer
22.0537447

Datum
26 augustus 2022

Versie
2.0

Status
Definitief

Afdeling
Vergunningen, Handhaving, Inkoop, Juridische Zaken & Grondzaken



Inhoudsopgave

1	Inleidende bepalingen	3
2	Inhuur van Uitzendkrachten	4
3	Prijs	8
4	Facturatie en administratie	8
5	Managementinformatie en communicatie	9
6	Migratie en implementatie	11
7	Juridische eisen	12
8	Einde dienstverlening	12



1 Inleidende bepalingen

Eisen aan de dienstverlening											
1.1	Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de meest recente cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) en past deze toe op de arbeidsovereenkomst tussen de Uitzendkracht en Opdrachtnemer. Andere organisaties waarvan Opdrachtnemer gebruik maakt vanuit de makelaarsfunctie dienen eveneens ABU/NBBU gecertificeerd te zijn en de ABU/NBBU cao te hanteren.										
1.2	Om de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer te kunnen beoordelen hanteert Opdrachtgever de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's): <table border="1"> <thead> <tr> <th>KPI</th><th>Kwaliteitseis</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Percentage aangeboden geschikte Kandida(a)t(en) (op basis van de gevraagde functieprofielen en competenties) kwartaal en per jaar</td><td>Ten minste 90%</td></tr> <tr> <td>Het aantal gestarte uitzendperioden ten opzichte van het aantal Aanvragen per kwartaal en per jaar</td><td>Ten minste 90%</td></tr> <tr> <td>Tijdig aanleveren van managementrapportages</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Tijdig aanleveren (binnen 2 werkdagen) van minimaal 1 tot maximaal 4 geschikte Kandidaten per Aanvraag</td><td>Ten minste 95%</td></tr> </tbody> </table> Op Opdrachtnemer rust de inspanningsverplichting met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen aanbieden van voldoende beschikbare Kandida(a)t(en), die voldoen aan de gestelde criteria, passend bij het functieprofiel. Als Opdrachtnemer het percentage van 90% niet haalt, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg en wordt er een verbeterplan opgesteld.	KPI	Kwaliteitseis	Percentage aangeboden geschikte Kandida(a)t(en) (op basis van de gevraagde functieprofielen en competenties) kwartaal en per jaar	Ten minste 90%	Het aantal gestarte uitzendperioden ten opzichte van het aantal Aanvragen per kwartaal en per jaar	Ten minste 90%	Tijdig aanleveren van managementrapportages	100%	Tijdig aanleveren (binnen 2 werkdagen) van minimaal 1 tot maximaal 4 geschikte Kandidaten per Aanvraag	Ten minste 95%
KPI	Kwaliteitseis										
Percentage aangeboden geschikte Kandida(a)t(en) (op basis van de gevraagde functieprofielen en competenties) kwartaal en per jaar	Ten minste 90%										
Het aantal gestarte uitzendperioden ten opzichte van het aantal Aanvragen per kwartaal en per jaar	Ten minste 90%										
Tijdig aanleveren van managementrapportages	100%										
Tijdig aanleveren (binnen 2 werkdagen) van minimaal 1 tot maximaal 4 geschikte Kandidaten per Aanvraag	Ten minste 95%										
1.3	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat Opdrachtgever veel waarde hecht aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtgever gaat contractmanagement toepassen. Hiertoe zijn de KPI's benoemd waarop Opdrachtgever gaat toetsen/sturen. De KPI's zijn gekozen vanwege de hun prioriteit die ze volgens Opdrachtgever hebben. De KPI's zijn gekwantificeerd en daarmee toetsbaar. De lijst van KPI's is een dynamisch document: gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen de indicatoren uitgewisseld worden door andere prestatie indicatoren. Van Opdrachtnemer wordt gevraagd zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.										
1.4	Opdrachtgever heeft regelmatig behoefte aan Uitzendkrachten die minimaal voldoen aan de in Bijlage 6 opgenomen functiebeschrijvingen. Opdrachtnemer is in staat om Uitzendkrachten aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen die aan de in de functieprofielen gestelde eisen voldoen.										
Eisen aan de organisatie											
1.5	Opdrachtgever is gevestigd in de regio Noord-Holland (boven het Noordzeekanaal) en heeft in deze regio meerdere vestigingen en werklocaties. Opdrachtnemer is in staat voor elke locatie van Opdrachtgever Uitzendkrachten te werven op de voor die vestiging lokale arbeidsmarkt.										



1.6	Opdrachtnemer zal haar dienstverlening zodanig inrichten dat in de vestigingsplaatsen van Opdrachtgever persoonlijke, face-to-face contactmomenten mogelijk zijn tussen Opdrachtnemer en de Uitzendkrachten voor onder andere vragen over de arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Uitzendkracht.
-----	--

2 Inhuur van Uitzendkrachten

Algemene eisen	
2.1	Opdrachtnemer stelt bij implementatie van de Opdracht een model Nadere Overeenkomst op conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Na goedkeuring door Opdrachtgever van het model wordt deze gehanteerd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever dient altijd online inzage te hebben in alle lopende en afgelopen Nadere Overeenkomsten via een systeem (webportal) van Opdrachtnemer.
2.2	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar de Uitzendkracht zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn begrepen de volgende (niet limitatieve) taken en verantwoordelijkheden: • Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; • Het uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; • Het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; • Het uitvoeren van Wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; • Het beëindigen van de Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht.
2.3	Bij ziekte van de Uitzendkracht is Opdrachtnemer verplicht de ziekmelding van de Uitzendkracht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vóór 9.00 uur 's ochtends op de eerste ziektedag aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer verzorgt de melding aan het UWV. In geval van ziekte van een Uitzendkracht kan Opdrachtgever vervanging van de Uitzendkracht aanvragen. Over de periode waarin de Uitzendkracht ziek is, is Opdrachtgever geen vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd. Opdrachtgever zal voor zover dit redelijk is zijn medewerking verlenen bij re-integratie van langdurige zieken bij Opdrachtgever in de eigen functie. Opdrachtgever is echter niet verplicht tot het te werkstellen van een re-integrerende Uitzendkracht.
2.4	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de Raamovereenkomst wordt gegund aan een andere dienstverlener dan de zittende dienstverlener, reeds bestaande nadere overeenkomsten voortduren tot de oorspronkelijk overeengekomen einddatum. Indien de bestaande nadere overeenkomsten geen einddatum kennen, is Opdrachtgever gerechtigd de nadere overeenkomsten op te zeggen, zodat deze eindigen uiterlijk zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
Uitzetten van Aanvragen en voorstellen van Kandidaten	
2.5	Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan de inhuur van Uitzendkrachten, zal als volgt gehandeld worden: • Opdrachtgever zal een functieprofiel (ook wel: vacaturetekst) van de in te huren persoon opstellen, inclusief inschaling volgende cao/regeling; • Het functieprofiel (tezamen met een begeleidende tekst waarin benodigde competenties, vaardigheden en informatie over de context van de opdracht wordt



	gegeven) zal worden uitgezet bij Opdrachtnemer. De uitvraag dient voor het plaatsen/verspreiden inhoudelijk goedgekeurd te zijn door Opdrachtgever.
2.6	Opdrachtnemer garandeert op Aanvragen voor Uitzendkrachten uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via videobellen of face-to-face, afhankelijk van de specifieke situatie), zodat de geschiktheid van de Kandida(a)t(en) correct is vastgesteld.
2.7	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de bij Opdrachtgever voorgestelde Uitzendkracht voldoet aan het (ten minste) gevraagde opleidings- en ervaringsniveau, set aan competenties, etc. Opdrachtnemer biedt alleen Kandidaten aan die aansluiten op de Vacatures van Opdrachtgever, zowel wat betreft de harde als de zachte criteria (tenzij Opdrachtgever de Opdrachtnemer hier anders over informeert). Indien Opdrachtnemer dit nodig acht, worden tijdens het sollicitatietraject testen (bijvoorbeeld taal en/of rekentesten) afgenomen om de geschiktheid van de Uitzendkracht te beoordelen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.8	Opdrachtnemer hanteert een standaard voorstelformulier voor het aanbieden van Kandidaten. De inhoud van dit standaard voorstelformulier wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van Opdrachtgever toegepast bij het voorstellen van Kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de cv's en de motivaties aangeboden bij Opdrachtgever.
2.9	Opdrachtnemer zal binnen twee (2) werkdagen minimaal één (1) en maximaal vier (4) Cv's en motivaties van geschikte Uitzendkrachten aanleveren aan de hand van het voorstelformulier en indien gevraagd één recente referentie, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer anders overeenkomen. Er vindt altijd een kennismakingsgesprek met de Uitzendkracht plaats, alvorens Opdrachtgever besluit tot het sluiten van een Nadere overeenkomst, tenzij Opdrachtgever besluit een Kandidaat zonder nader gesprek direct in te huren. Indien Opdrachtgever dit nodig acht, kunnen er ook meerdere kennismakingsgesprekken plaatsvinden alvorens Opdrachtgever tot een besluit komt. Een geschikte Kandidaat moet binnen één (1) week na het uitzetten van de Aanvraag kunnen starten bij Opdrachtgever, tenzij hiervan door Opdrachtgever wordt afgeweken.
2.10	Indien Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn geen geschikte Kandida(a)t(en) aan Opdrachtgever heeft aangeboden, heeft Opdrachtgever het recht om de uitvraag bij andere partijen uit te zetten.
2.11	Opdrachtgever geeft bij een nieuwe inhuur uitvraag aan of een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) noodzakelijk is voor de functie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Aanvragen van een VOG ten behoeve van inzet van de Uitzendkracht. Alle Uitzendkrachten zijn vóór aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan 6 maanden en conform het screeningsprofiel dat voor de desbetreffende functie door Opdrachtgever wordt aangeleverd). De Uitzendkracht kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG. Indien het Aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Uitzendkracht dan beslist Opdrachtgever of de Uitzendkracht wel of niet kan starten. Het is Opdrachtnemer toegestaan om de arbeidsovereenkomst op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende bepaling dat de arbeidsovereenkomst wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier (4) weken aanwezig is.



Beloning van Uitzendkrachten	
2.12	Opdrachtnemer brengt uitsluitende de feitelijk gewerkte uren van de Uitzendkracht in rekening.
2.13	Opdrachtgever stelt vast in welke salarisschaal en -trede van de cao van Opdrachtgever de Uitzendkracht wordt ingeschaald. Opdrachtgever is verplicht om juiste en volledige informatie over wijzigingen in arbeidsvoorwaarden/cao die op Opdrachtgever van toepassing zijn, tijdig te verstrekken aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de toepassing van de salarisschalen en het beloningsbeleid (in verband met de inlenersbeloning).
2.14	Opdrachtnemer garandeert dat Uitzendkrachten worden beloond conform de vastgestelde inlenersbeloning conform de cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU), waaronder toepassing van de salarisschalen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever – op eerste verzoek – inzicht hierover in de salarisgegevens.
2.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen (zowel cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) als de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/cao). Opdrachtgever wordt hier altijd over geïnformeerd dan wel geconsulteerd.
Inzet van Uitzendkrachten	
2.16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen en mutaties van persoonsgegevens van de Uitzendkracht zonder tussenkomst van Opdrachtgever.
2.17	Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Uitzendkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's, certificaten en evt. benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Op de eerste werkdag dient de Uitzendkracht de geldige identiteitsdocumenten op eerste verzoek van Opdrachtgever ter inzage te bieden aan Opdrachtgever. De identiteitsbewijzen die worden geaccepteerd staan op de website van de Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht
2.18	Alle documenten (dan wel een kopie hiervan) gerelateerd aan de tewerkstelling van een Uitzendkracht, dienen bij Opdrachtnemer gearchiveerd te worden. Dossiers van de Uitzendkrachten dienen actueel en volledig te zijn. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer inzage in een dossier, tenzij Opdrachtnemer op grond van de AVG of andere relevante wet- en regelgeving hiervoor toestemming nodig heeft van de betreffende Uitzendkracht en deze toestemming niet wordt verleend.
2.19	Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Uitzendkracht aan Opdrachtnemer niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Uitzendkracht te weigeren of de tewerkstelling terstond te beëindigen, tenzij de AVG aan het overleggen van die stukken in de weg staat. Opdrachtnemer dient zich te allen tijde ervan te kunnen vergewissen dat de Uitzendkracht in het bezit is van alle vereiste documenten en verklaringen. Indien Opdrachtnemer daartoe niet in staat is, kan Opdrachtgever tewerkstelling van de betrokken Uitzendkracht weigeren of beëindigen, zonder daartoe gehouden te zijn tot het betalen van aanvullende kosten.
2.20	De Uitzendkracht is of treedt bij Opdrachtnemer in dienst. Alle Uitzendkrachten hebben een getekende arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer waarin onder meer is opgenomen dat de arbeidsovereenkomst wordt aangemerkt als een Uitzendovereenkomst (7:690 BW).



2.21	De Uitzendkracht heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal en kan zich daarin zowel schriftelijk als mondeling goed uitdrukken, zulks ter beoordeling door Opdrachtgever.
2.22	Opdrachtnemer dient de Uitzendkracht op de hoogte te stellen van de regels bij Opdrachtgever, bestaande uit: • Algemene introductie HHNK; • Informatie over de locatie van tewerkstelling bij HHNK; • Werkomstandigheden; • Werktijden, pauzes en lunchtijden; • Procedure voor ziekmelding
2.23	Verlofdagen van de Uitzendkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende en de Uitzendkracht worden vastgesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de voortgang van de werkzaamheden. De aanvang en het einde van het verlof wordt geregeld uiterlijk één (1) maand voor aanvang een verlofperiode van één (1) week of langer en uiterlijk één (1) voor aanvang van een kortere verlofperiode, tenzij in overleg de leidinggevende instemt met een kortere termijn.
2.24	De uren die een Uitzendkracht werkzaam is in opdracht van Opdracht, buiten de normale werkdagen en werktijden, worden beschouwd als overwerk. Overwerk kan slechts plaatsvinden na overleg tussen en met instemming van de direct leidinggevende van Opdrachtgever van de Uitzendkracht en voor zover de van overheidswege gestelde voorschriften betreffende de arbeidsduur zich daartegen niet verzetten.
Opleidingen, cursussen en trainingen	
2.25	Uitzendkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals in Bijlage 6 opgenomen functiebeschrijvingen. De opleidingsuren en -kosten van algemene opleidingen ten behoeve van het uitvoeren van de functie door de Uitzendkracht (minimum opleidingseisen ten behoeve van de basiskwalificaties) zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.26	Te volgen algemene opleidingen zullen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de cao voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen die voor Opdrachtgever relevant zijn.
2.27	Op verzoek van Opdrachtgever kan een Uitzendkracht tevens worden verzocht een aanvullende training, opleiding of cursus te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtgever en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere opdrachtgever - noodzakelijk is en Opdrachtgever daar om verzoekt.
Opzegtermijn en overname van Uitzendkrachten	
2.28	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een opdracht tot het ter beschikking stellen van een Uitzendkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: • Bij inzet tot twee (2) maanden: twee (2) werkdagen • Bij inzet langer dan twee (2) maanden: zeven (7) werkdagen • Bij inzet langer dan één (1) jaar: één (1) maand



	Bij overmacht: direct Onder overmacht wordt verstaan het geen staat omschreven in artikel 6:75 BW
2.29	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Uitzendkrachten die geworven zijn door Opdrachtnemer na 864 gewerkte uren (26 weken van 36 uur, met twee weken vakantie) kosteloos in dienst te kunnen nemen. Als een Uitzendkracht na 864 uur niet wordt overgenomen, dan worden de werkzaamheden tegen het verlaagde uurtarief en bureaumarge in rekening gebracht.

3 Prijs

Loonfactor en bureaumarge	
3.1	Met betrekking tot de loonkostenfactoren en de bureaumarges van Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever de volgende eisen: - De loonkostenfactoren en bureaumarges zijn niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door Opdrachtgever. - De loonkostenfactoren en bureaumarges zijn niet afhankelijk van het uurloon. - De loonkostenfactoren en bureaumarges betreffen alle kosten en reserveringen zoals vermeld in Bijlage 2.
3.2	Alle op te geven prijzen en overige in Bijlage 2 in te vullen gegevens zijn marktconform, reëel en realistisch, het is niet toegestaan manipulatief in te schrijven.
3.3	Eventueel door Opdrachtnemer uit hoofde van wet- en regelgeving aan Uitzendkrachten verschuldigde transitievergoedingen komen volledig ten laste van Opdrachtnemer en kunnen noch direct, noch indirect aan Opdrachtgever worden doorbelast.
3.4	Het te factureren uurtarief wordt als volgt berekend: - Reguliere uren: (Bruto uurloon x loonkostenfactor) + bureaumarge - Overuren: (Bruto uurloon x loonkostenfactor) x toeslagpercentage overuren - Toeslaguren: uurtarief reguliere uren + (Bruto uurloon x loonkostenfactor toeslaguren x toeslagpercentage)
3.5	Zodra de loonschalen in de cao van Opdrachtgever worden verhoogd, draagt Opdrachtnemer er voor zorg dat het uurloon van de Uitzendkracht daaraan wordt aangepast c.q. op gelijke wijze wordt verhoogd.
3.6	Kosten die niet in de inschrijving worden genoemd en niet verdisconteerd zijn in de prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4 Facturatie en administratie

Urenregistratie	
4.1	Opdrachtgever stelt zijn urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de Uitzendkrachten. De Uitzendkrachten dienen elke week de gewerkte uren te verwerken in dit systeem. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Uitzendkrachten worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methodiek/systematiek van Opdrachtgever te verwerken. De urenregistratie van de Uitzendkrachten dient digitaal goedgekeurd te worden voorafgaand aan facturatie.



4.2	Het urenregistratiesysteem van Opdrachtgever is leidend voor de facturatie. Opdrachtnemer is in staat zijn urenregistratiesysteem te koppelen met het urenregistratiesysteem van Opdrachtgever.
Facturatie	
4.3	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van Opdrachtgever.
4.4	Opdrachtgever conformeert zich bij de uitbetaling van reiskosten aan de cao van Opdrachtgever. De reiskosten worden, zonder opslag dan wel bureaumarge, een-op-een aan Opdrachtgever doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
4.5	De kosten voor de VOG worden, zonder opslag dan wel bureaumarge, een-op-een aan Opdrachtgever doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
4.6	Facturatie vindt plaats middels één (1) factuur per Uitzendkracht per week. Op deze factuur wordt tenminste vermeld: • Naam Uitzendkracht; • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode; • Het toepasselijk uurtarief; • Het verplichtingensnummer (DO-nummer) zoals door Opdrachtgever afgegeven; • Eventuele toeslagen en overige kosten (separaat inzichtelijk gemaakt).
4.7	Opdrachtnemer levert de facturen naar keuze volgens een van de volgende twee mogelijkheden elektronisch aan: • Via PEPPOL/Simplerinvoicing adres: 00000001811336487000 (OIN nummer), of: • In UBL/XML naar e-facturen@hhnk.nl Bij facturen die in UBL/XML formaat worden aangeboden dient in hetzelfde bericht de factuur ook in Pdf formaat te worden aangeleverd. Fysieke 'papieren' facturen en verzamelacturen worden niet in behandeling genomen.

5 Managementinformatie en communicatie

Managementinformatie	
5.1	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal (in de eerste week van het daaropvolgende kwartaal) een rapportage in Excel formaat aan die minimaal de volgende zaken bevat: • Naam Uitzendkracht • Opdrachtnummer Uitzendkracht • Voor welke afdeling / cluster de Uitzendkracht werkzaam is • Contactpersoon bij HHNK • Salarisschaal bij HHNK • Overeengekomen uurtarief • Startdatum opdracht • Einddatum opdracht • Uren dit kwartaal, plus factuurbedrag • Uren dit kalenderjaar totaal t/m dit kwartaal plus factuurbedrag • Uren totaal vanaf startdatum • Fase (A per datum X wordt B per datum Y) • Signalering vrij over te nemen per datum Z • Bij einde inlening: reden van vertrek/einde • Totaal factuurbedrag dit kwartaal per afdeling en per cluster • Totaal factuurbedrag dit kwartaal HHNK



	• Totaal factuurbedrag dit kalenderjaar t/m dit kwartaal per afdeling en per cluster • Totaal factuurbedrag dit jaar HHNK Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in het behalen van de KPI's zoals vermeld in eis 1.2
5.2	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitie inhoud en samenstelling van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierin adviseert op basis van kennis en ervaring.
Communicatie	
5.3	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer dient voor de onderhavige opdracht een accountteam ter beschikking te stellen waarin één verantwoordelijk contactpersoon (hierna te noemen accountmanager) wordt benoemd die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst. Deze accountmanager van opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij over een toereikende volmacht beschikt om afspraken te maken, die voor alle onder opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Tevens dient Opdrachtnemer, indien van toepassing, een verantwoordelijk contactpersoon per vestiging te benoemen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren (behoudens overmacht). Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager of contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende accountmanager te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
5.4	Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zal regelmatig contact en overleg plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: Tijdens afstemming over de dagelijkse gang van zaken, komen minimaal de volgende zaken aan de orde: beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten, voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten. Van afspraken voortvloeiend uit het overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen een week na het overleg aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt. Een keer per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. Tijdens het kwartaaloverleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: managementrapportages, de algehele samenwerking en de beoordeling en voortgang op KPI's en de voortgang op financiën. Van het kwartaaloverleg wordt een verslag/rapportage gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg aan de contractmanager van Opdrachtgever wordt verstrekt.



	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
5.5	De accountmanager van Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang kunnen zijn voor Opdrachtgever, zoals bijv. reorganisaties, fusies, overnames, impact van wettelijke maatregelen, etc.

6 Migratie en implementatie

Migratie	
6.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van de Uitzendkrachten van de zittende dienstverlener, mits de Uitzendkrachten de overstap naar Opdrachtnemer willen maken. Bij weigering eindigt de inhuurovereenkomst met de desbetreffende Uitzendkracht en dient Opdrachtnemer via de overeengekomen procedure en binnen de daartoe gestelde termijn voor vervanging te zorgen.
6.2	De Uitzendkracht zal migreren naar Opdrachtnemer per de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
Implementatie	
6.3	Om de implementatie in goede banen te leiden stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode moeten plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent, bevoegd en heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van contracten voor uitzenddiensten binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
6.4	Binnen uiterlijk twee (2) weken na het definitief worden van het gunningsbesluit stelt Opdrachtnemer een implementatieplan op en legt deze aan Opdrachtgever voor. In dit implementatieplan wordt minimaal aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van de zittende dienstverlener naar Opdrachtnemer wordt ingericht, een planning inclusief fasering met de belangrijkste activiteiten (mijlpalen), doorlooptijd en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer, de zittende dienstverlener en Opdrachtgever, inclusief benodigde resources. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met het implementatieplan voor start van de implementatie.



7 Juridische eisen

Algemene voorwaarden	
7.1	Op de Raamovereenkomst, alsmede op een opdracht tot het verrichten van uitzenddiensten overeenkomstig een Nadere Overeenkomst, zijn uitsluitend de AWWODI-2018 van toepassing, voor zover daarvan in de Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden expliciet van de hand gewezen/niet geaccepteerd door Opdrachtgever, ook als hier in nadere correspondentie naar wordt verwezen.
7.2	Door het doen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met het bepaalde in de contractdocumenten zoals opgenomen onder Bijlage 5 inclusief de door Opdrachtgever in de nota('s) van inlichten bekend gemaakte aanvullingen en/of wijzigingen op grond van door de inschrijvers ingediende opmerkingen en tekstsuggesties.

8 Einde dienstverlening

8.1	Opdrachtnemer wordt geachte alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
8.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een Exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de overgangsperiode plaatsvinden. De opgestelde Exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De Exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaatsvindt richting een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief beheerd.
8.3	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer de Raamovereenkomst wordt ontbonden of (van rechtswege) eindigt, reeds bestaande Nadere Overeenkomsten voortduren tot de oorspronkelijke overeengekomen einddatum. Indien de Nadere Overeenkomsten geen einddatum kennen, is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere Overeenkomsten op te zeggen, zodat deze eindigen uiterlijk zes (6) maanden na de ingangsdatum van een nieuwe overeenkomst. Op de bedoelde Nadere Overeenkomsten blijven de voorwaarden van de Raamovereenkomst van toepassing.