

## Raamovereenkomst inzake Werving & Selectie IT personeel Contractnummer xxx

|                                   |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <i>Instituut/Dienst</i>           | Faciliteiten en Informatietechnologie |
| <i>Opleiding/Afdeling</i>         | Inkoop & Contractmanagement           |
| <i>Auteur(s)</i>                  | Maria van der Bruggen                 |
| <i>Functie auteur(s)</i>          | Adviseur Inkoop                       |
| <i>Verantwoordelijk directeur</i> | Wijnand van den Brink                 |
| <i>Datum</i>                      | 14 november 2023                      |
| <i>Status</i>                     | concept                               |
| <i>Versie</i>                     | 0.1                                   |



## INHOUDSOPGAVE

### Inhoud

|                                                 |          |
|-------------------------------------------------|----------|
| <b>BIJLAGEN</b>                                 | <b>4</b> |
| 1. VOORWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST             | 6        |
| 2. VAN TOEPASSING ZIJNDE VOORWAARDEN            | 6        |
| 3. CONTRACTDOCUMENTEN                           | 6        |
| 4. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN               | 7        |
| 5. COMMUNICATIEMATRIX                           | 7        |
| 6. DUUR EN VERLENGING                           | 8        |
| 7. PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN       | 8        |
| 8. FACTURATIE                                   | 9        |
| 9. ALGEMENE VERPLICHTINGEN HOGESCHOOL ROTTERDAM | 10       |
| 10. ALGEMENE VERPLICHTINGEN OPDRACHTNEMER       | 10       |
| 11. ARBEIDSVOORWAARDEN                          | 10       |
| 12. ONDERAANNEMING                              | 11       |
| 13. CONFORMITEIT EN BEËINDIGING                 | 11       |
| 14. EIGENDOM                                    | 11       |
| 15. TOEPASSELIJK RECHT                          | 11       |

## BIJLAGEN

De volgende bijlagen maken deel uit van deze Raamovereenkomst:

|   |                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------|
| A | Beschrijvend Document EA 2023023FIT-IT W&S IT functies             |
| B | Prijzenblad                                                        |
| C | Nota van inlichtingen                                              |
| D | Inschrijving van de Opdrachtnemer d.d.                             |
| E | Algemene inkoopvoorwaarden Diensten Hogeschool Rotterdam juli 2022 |
| F | .....                                                              |

Ondergetekenden:

De ondergetekenden:

1. **Stichting Hogeschool Rotterdam**, gevestigd aan het Museumpark 40 te (3015 CX) Rotterdam, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 41129830, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer van Kints, lid van College van Bestuur, hierna te noemen: Hogeschool Rotterdam of Opdrachtgever;

En

2. **Inschrijver.**, gevestigd aan de xxxxx, xxxxxxxx, ingeschreven in het handelsregister onder nummerxxxxxxx, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer xxxxxx, functie xxxxxxxx hierna te noemen: Opdrachtnemer;

Hierna tezamen aan te duiden als: Partijen.

**Overwegende dat:**

- Hogeschool Rotterdam een Europese aanbesteding heeft gevolgd met kenmerk 2023/023/FIT-IT voor werving & selectie ICT-personeel;
- De Opdrachtnemer op xxxxxxxx een inschrijving heeft ingediend in het kader van de EA;
- De inschrijving van de Opdrachtnemer voldoet aan de door Hogeschool Rotterdam gestelde eisen;
- Hogeschool Rotterdam heeft besloten met de Opdrachtnemer een Raamovereenkomst te sluiten voor de W&S van IT-personeel zoals gedefinieerd in het Beschrijvend Document inclusief bijlagen;
- De Opdrachtnemer een specialist is op het gebied van het leveren van IT-personeel via W&S met de daaraan verbonden dienstverlening;
- Beide Partijen de voorwaarden met betrekking tot het leveren van IT-personeel via W&S met de daaraan verbonden dienstverlening nader wensen vast te leggen in deze Raamovereenkomst.
- Hogeschool Rotterdam de Raamovereenkomst werving & selectie IT-personeel heeft gegund aan drie partijen.

## PARTIJEN KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

### 1. VOORWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 1.1 De Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever voor het verzorgen van werving en selectie van IT-personeel, met in achtneming van de voorwaarden van deze Raamovereenkomst.

### 2. VAN TOEPASSING ZIJNDE VOORWAARDEN

- 2.1 Op deze Raamovereenkomst zijn uitsluitend van toepassing de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten Hogeschool Rotterdam juli 2022, **zie Bijlage E**, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken.
- 2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden gehanteerd door de Opdrachtnemer wordt hiermee uitdrukkelijk uitgesloten.

### 3. CONTRACTDOCUMENTEN

- 3.1 De volgende contractdocumenten beschrijven in onderlinge samenhang de rechten en plichten die voor Partijen uit deze Raamovereenkomst voortvloeien:
- a. De ondertekende Raamovereenkomst met inbegrip van de bijlagen, waaronder het **Beschrijvend Document EA (Bijlage A), het prijzenblad (Bijlage B), de nota ('s) van inlichtingen (Bijlage C), de inschrijving van de Opdrachtnemer (Bijlage D), de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten Hogeschool Rotterdam juli 2022 (Bijlage E), Aanpak Search (Bijlage F);**
  - b. De tussen Partijen schriftelijk overeengekomen wijzigingen en uitbreidingen van de Raamovereenkomst en de bijbehorende bijlagen;
  - c. De door Hogeschool Rotterdam geaccepteerde inschrijving van Opdrachtnemer voor het verrichten van de werkzaamheden zoals beschreven in EA W&S IT-personeel referentie HR 2023/023/FIT-IT;
- 3.2 Indien de contractdocumenten en/of andere van toepassing zijnde bepalingen onderling tegenstrijdig zijn, geldt, tenzij een andere bedoeling uit de Raamovereenkomst voortvloeit, de volgende rangorde in aflopende volgorde van belangrijkheid:
- a. De tussen Partijen schriftelijk overeengekomen wijzigingen en uitbreidingen van de Raamovereenkomst;
  - b. De nota('s) van inlichtingen, waarbij een latere nota van inlichtingen voorrang heeft boven een eerdere nota van inlichtingen;
  - c. Deze ondertekende Raamovereenkomst;
  - d. Het Beschrijvend Document;
  - e. Het door de Opdrachtnemer ingediende prijzenblad;
  - f. De door Hogeschool Rotterdam geaccepteerde inschrijving van Opdrachtnemer voor het verrichten van de werkzaamheden zoals beschreven in EA, referentie HR 2023/023/FIT-IT;
  - g. De overige delen van de inschrijving van de Opdrachtnemer;
  - h. De Algemene inkoopvoorwaarden Diensten Hogeschool Rotterdam juli **2022 (Bijlage E).**
- 3.3 Indien toepassing van de in lid 2 genoemde rangorderegeling geen uitkomst biedt, wordt de tegenstrijdigheid uitgelegd met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en in het licht van de belangen van Partijen.
- 3.4 Afgezien van de in deze Raamovereenkomst uitdrukkelijk genoemde documenten en vastgelegde afspraken en eventuele nadien schriftelijk tussen partijen overeengekomen wijzigingen daarvan,

zijn geen andere documenten c.q. afspraken van toepassing in de relatie tussen Hogeschool Rotterdam en de Opdrachtnemer.

- 3.5 Wijzigingen van de Raamovereenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.6 Indien een bepaling in de Raamovereenkomst of de bijbehorende bijlagen naar zijn aard en/of inhoud nietig of vernietigbaar is, laat dit de overige bepalingen van de Raamovereenkomst en de bijlagen onverlet.

#### **4. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN**

Onderdeel van deze Raamovereenkomst zijn de Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna KPI's), zie bijlage **XXX**. De KPI's vormen een middel op basis waarvan de inspanningsverplichtingen van Opdrachtnemer zo objectief mogelijk kunnen worden gemeten. De KPI's zijn opgebouwd uit diverse onderliggende prestatie-eisen, beschreven in de Uitnodiging tot inschrijving. De KPI's zijn kwantitatief en worden gemeten of vormen een doelstelling die gerealiseerd dient te worden.

#### **5. COMMUNICATIEMATRIX**

De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus en met verschillende frequenties, volgens onderstaand schema.

Alle overleggen worden voorafgaand aan het kalenderjaar voor het hele jaar ingepland.

Initiatiefnemer voor het plannen van de afspraken wordt vastgesteld in het definitief contract.

| Vorm overleg | Contactpersoon Hogeschool Rotterdam               | Contactpersoon Leverancier (later in te vullen) | Bespreekpunten                                                                                                                                                                                                                                     | Frequentie*                   |
|--------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Strategisch  | Directeur FIT<br>Manager Services<br>Manager I&CM |                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarrapportage</li> <li>• Marktontwikkelingen</li> <li>• Visie en ontwikkelingen</li> <li>• Financiële voortgang</li> <li>• Overige nader te bepalen</li> </ul>                                           | 1 x per jaar<br>Naar behoefte |
| Tactisch     | Contractmanager<br>Medewerker CM                  |                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwartaalrapportage</li> <li>• Marktontwikkelingen /Innovaties</li> <li>• Kwaliteit</li> <li>• Klachten</li> <li>• Knel- en verbeterpunten</li> <li>• KPI's</li> <li>• Overige nader te bepalen</li> </ul> | 4 x per jaar                  |
| Operationeel | Medewerker CM                                     |                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit dienstverlening</li> <li>• Klachten</li> <li>• Knel- en verbeterpunten</li> <li>• Facturatie</li> <li>• Overige nader te bepalen</li> </ul>                                                     | Naar behoefte                 |

## 6. DUUR EN VERLENGING

- 6.1 De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de bepaalde tijd van 2 jaar, met als startdatum 1 maart 2024. Tussentijdse evaluaties zijn onderdeel van de Raamovereenkomst. Er geldt geen opzegtermijn, maar de Raamovereenkomst loopt van rechtswege af.
- 6.2 Hogeschool Rotterdam heeft eenzijdig het recht om de Raamovereenkomst onder gelijke voorwaarden tweemaal voor een periode van maximaal 12 maanden te verlengen. De Opdrachtnemer dient daaraan gehoor te geven. Uiterlijk op 1 december 2025 treden Partijen in overleg om de uitvoering van de Raamovereenkomst te evalueren en te bespreken of, en met welke periode, de Raamovereenkomst zal worden verlengd.

## 7. PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

- 7.1 De prijzen worden vastgesteld op basis van het prijzenblad opgenomen in bijlage B. De daarin genoemde prijzen zijn exclusief BTW.
- 7.2 De opgegeven prijzen blijven ongewijzigd gedurende het eerste contractjaar. Daarna kan Inschrijver per jaar een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens). Als basis voor de berekening van de eerste wijziging gaan we uit van de maand voorafgaand aan de maand waarin de Raamovereenkomst is ingegaan.

- 7.3 Opdrachtnemer dient hiertoe uiterlijk twee (2) maanden voor gewenste indexering een schriftelijk voorstel aan Hogeschool Rotterdam te doen. Na goedkeuring door Hogeschool Rotterdam kan de indexering worden doorgevoerd.
- 7.4 Uitsluitend in de gevallen waarin sprake is van CAO en wettelijke of andere overheidsmaatregelen, evenals maatregelen van verzekeraars zijn tussentijdse tariefswijzigingen toegestaan. Na overleg met en goedkeuring door Hogeschool Rotterdam kunnen deze tariefswijzigingen vervolgens worden doorgevoerd.
- 7.5 Indien Opdrachtnemer niet of niet tijdig een voorstel tot indexering aanlevert, vervalt het recht op indexeren voor dat jaar.
- 7.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanpassen van de prijsbladen ingeval van indexatie of tussentijdse tariefwijziging.

## 8. FACTURATIE

### 8.1 De Vergoeding

Aan Opdrachtnemer zal **XX%** wervingsfee in rekening worden gebracht:

Voor de uitvoering van de werving & selectieprocedure (zie bijlage F aanpak Search) wordt een fee van **XX%** van het Jaarinkomen berekend (conform de Begripsbepalingen uit de CAO HBO). De fee is exclusief BTW en de optionele inzet van gedrukte media voor de search en eventuele assessmentkosten. De fee is inclusief kosten voor het publiceren van de vacature op de website van Opdrachtnemer, kosten voor de active search, kosten voor online en campagnes, waaronder op LinkedIn en verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten.

Facturatie geschiedt na ondertekening van het arbeidscontract van de geselecteerde kandidaat.

### 8.2 Garantie

**Garantiestelling voorstel opnemen:**

### 8.3 Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- factuurdatum
- hoogte van de Vergoeding
- verschuldigde BTW
- contractnummer
- O.v.v. Dienst FIT

Wederpartij factureert elektronisch de factuur met vermelding van de gegevens als bedoeld in artikel 6.4 aan:

Hogeschool Rotterdam  
t.a.v. Crediteuren Service Center  
Postbus 25035  
3001 HA Rotterdam  
facturen@hr.nl

## **9. ALGEMENE VERPLICHTINGEN HOGESCHOOL ROTTERDAM**

- 9.1 Hogeschool Rotterdam zal de Opdrachtnemer tijdig de inlichtingen, gegevens en beslissingen verstrekken die nodig zijn om de Opdracht naar behoren te vervullen en te voldoen, onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer Hogeschool Rotterdam tijdig verzoekt om bedoelde inlichtingen, gegevens en beslissingen.
- 9.2 Hogeschool Rotterdam zal, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht, faciliteiten ter beschikking stellen, alsmede personeel van de Opdrachtnemer toegang verlenen tot de locaties waar de Opdracht wordt uitgevoerd.
- 9.3 Bij volledige, correcte en tijdige uitvoering van de Opdracht zal Hogeschool Rotterdam een ter zake gefactureerd bedrag binnen dertig dagen na ontvangst van de factuur en akkoord van die factuur door Hogeschool Rotterdam, voldoen.

## **10. ALGEMENE VERPLICHTINGEN OPDRACHTNEMER**

- 10.1 De Opdrachtnemer zal de Opdracht goed en zorgvuldig uitvoeren, behartigt de belangen van Hogeschool Rotterdam naar zijn beste weten en verricht zijn prestaties naar beste kunnen en wetenschap. De Opdrachtnemer vermijdt alles dat uitvoering van de Opdracht kan schaden.
- 10.2 De Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van alle door of namens Hogeschool Rotterdam verstrekte gegevens en verklaart dat deze voldoende inzicht verschaffen om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren en dat die gegevens geen fouten, discrepanties, dubbelzinnigheden, of enige aanleiding tot twijfel bevatten.
- 10.3 Indien de Opdrachtnemer in de door Hogeschool Rotterdam ter voorbereiding en tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst te verstrekken gegevens enige fout, discrepantie, dubbelzinnigheid, of twijfel ontdekt, is hij verplicht dit terstond schriftelijk aan Hogeschool Rotterdam te melden. Indien de Opdrachtnemer dit nalaat, is hij gehouden aan de voor Hogeschool Rotterdam beste oplossing en draagt daarvoor het financiële risico.
- 10.4 De Opdrachtnemer is verplicht Hogeschool Rotterdam terstond schriftelijk te waarschuwen indien inlichtingen of gegevens verstrekt door of namens Hogeschool Rotterdam of beslissingen genomen door of namens Hogeschool Rotterdam klaarblijkelijk zulke fouten bevatten of gebreken vertonen, dat de Opdrachtnemer in strijd met de eisen van de redelijkheid en billijkheid zou handelen als hij zonder waarschuwing bij de vervulling van de Opdracht daarop zou voortbouwen, bij gebreke waarvan Hogeschool Rotterdam ervan mag uitgaan dat haar inlichtingen of gegevens naar het oordeel van Opdrachtnemer geen fouten of gebreken vertonen.
- 10.5 De Opdrachtnemer staat in voor de kwaliteit en integriteit van diegene(n) die namens de Opdrachtnemer belast is/zijn met de uitvoering van de Opdracht.
- 10.6 De Opdrachtnemer zal Hogeschool Rotterdam op de hoogte houden van de uitvoering van de Opdracht waaronder de financiële aspecten en hem desgevraagd inlichtingen geven.

## **11. ARBEIDSVOORWAARDEN**

- 11.1 Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.
- 11.2 De Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken die betrekking hebben op de dienstverlening op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 11.3 De Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- 11.4 De Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan Hogeschool Rotterdam toegang tot de in lid 3 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Hogeschool Rotterdam dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de dienstverlening.

- 11.5 De Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van de dienstverlening aan Hogeschool Rotterdam en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van die dienstverlening.

## 12. ONDERAANNEMING

Indien de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te maken van onderaannemers, welke niet eerder aan de goedkeuring van Hogeschool Rotterdam zijn onderworpen, dan dient de Opdrachtnemer een verzoek daartoe in te dienen bij Hogeschool Rotterdam. Het voorgaande dient vergezeld te gaan van een gedegen onderbouwing en de mededeling voor welk gedeelte van de Opdracht de inzet van derden benodigd is. Onderaannemers worden niet zonder toestemming van Hogeschool Rotterdam gecontracteerd. Het staat Hogeschool Rotterdam vrij voorwaarden te verbinden aan die toestemming.

## 13. CONFORMITEIT EN BEÏNDIGING

- 13.1 De Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem uitgevoerde werkzaamheden in overeenstemming zijn met de Raamovereenkomst inclusief bijlagen en beantwoorden aan hetgeen Hogeschool Rotterdam mag verwachten op grond van de Raamovereenkomst inclusief bijlagen.
- 13.2 Hogeschool Rotterdam is te allen tijde gerechtigd de Raamovereenkomst buiten rechte te ontbinden, dan wel op te zeggen. Hogeschool Rotterdam zal de Opdrachtnemer schriftelijk in kennis stellen van haar besluit daartoe en houdt daarbij een opzegtermijn van drie maanden in acht.

## 14. EIGENDOM

De door de Opdrachtnemer aan Hogeschool Rotterdam afgegeven documenten worden eigendom van Hogeschool Rotterdam en mogen door haar worden gebruikt met inachtneming van de rechten die voortvloeien uit de wetgeving op het gebied van de intellectuele eigendom en conform het bepaalde in de ARBIT-voorwaarden, nadat Hogeschool Rotterdam aan haar financiële verplichtingen jegens de Opdrachtnemer heeft voldaan.

## 15. TOEPASSELIJK RECHT

- 15.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Indien zich na de ondertekening van de Raamovereenkomst wijzigingen voordoen in wet- of regelgeving van dwingendrechtelijke aard, zullen Partijen - indien een en ander gevolgen heeft voor de inhoud en/of uitvoering van de Raamovereenkomst - dienaangaande nadere afspraken met elkaar maken.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt.

Datum: .....

**Opdrachtnemer**

Datum: .....

**Stichting Hogeschool Rotterdam**

.....  
Handtekening

xxxxxxx

xxxxxx

.....  
Handtekening

Wijnand van den Brink

lid van College van Bestuur

## Bijlage XX Kritieke Prestatie Indicatoren

*Na gunning wordt de Inhoud van dit document als bijlage van de overeenkomst tijdens de implementatieperiode definitief vastgesteld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.*

### Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de uitvoering van de dienstverlening tijdens het periodiek overleg, zoals is vastgelegd in de Communicatiematrix die als bijlage aan de Raamovereenkomst is toegevoegd. De KPI's worden beoordeeld op basis van de inhoud van de managementrapportages die per kwartaal worden aangeleverd. Op grond van de periodieke beoordeling van de KPI's kan onder meer tot de volgende maatregelen worden besloten:

- Uitvoering van extra inspanningsverplichtingen.
- Voorstellen tot contractaanpassingen.
- Aanpassing frequentie periodieke overleggen.

### Normen en meetfrequenties

Voor de vastgestelde KPI's gelden de volgende bepalingen in het geval van een score onder de norm:

- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de normering te voldoen (conform het format welke als bijlage is toegevoegd).
- Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld.
- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.
- Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is.
- Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is. Ontbinding van de Overeenkomst vindt plaats met inachtneming van een termijn van zes (6) maanden.

### Uitwerking Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderstaand worden de KPI's beschreven. Indien Hogeschool Rotterdam de gemaakte afspraken niet nakomt, waardoor het behalen van een of meerdere KPI's niet haalbaar is voor Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken in een overleg of per mail aan de Contractmanager van Hogeschool Rotterdam. Dienstverlener dient beargumenteerd aan te geven dat niet meer aan een gestelde KPI kan worden voldaan en wat nodig is om dit te herstellen.

De volgende KPI's worden vastgesteld:

1. Communicatie & Rapportage
2. xxxxx

| KPI 1: Communicatie en rapportage |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KPI                               | Beoordelen op | Doel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tijdige aanlevering rapportages   |               | <p>Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer digitaal 1 keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een managementrapportage, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen, versus invullingen;</li> <li>• Afwijkingen op doorlooptijden;</li> <li>• Verbetervoorstellen m.b.t. innovaties, standaardisering en verbetering in de uitvoering van de werkzaamheden.</li> </ul> <p>Deze rapportages dienen binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam</p> |

| KPI 2: |               |      |
|--------|---------------|------|
| KPI    | Beoordelen op | Doel |
|        | .             |      |