

## Bijlage 6 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer is in staat om de diensten te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsleidraad, bijbehorende bijlagen en zijn Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst processen in te richten en uit te voeren conform NEN-EN-ISO 9001:2008/15 of gelijkwaardig.
3.	Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomsten processen in te richten en uit te voeren conform NEN 4400-1 of SNA-keurmerk, of gelijkwaardig, waarbij het niet noodzakelijk is dat ter waarde van maximaal 25% van zijn omzet zaken gedaan wordt met niet-NEN 4400-gecertificeerde leveranciers.
4.	Opdrachtnemer erkent dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft.
5.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er bij de uitvoering van de dienstverlening geen sprake mag zijn van belangenverstremgeling en/of andere feiten die het nuttig effect van deze Raamovereenkomst in de weg staan, daadwerkelijk of potentieel.
Nr.	Eisen werving (voor)selectie en administratieve afhandeling
6.	Opdrachtnemer biedt flexibele arbeidskrachten rechtstreeks aan. Dit betreffen derhalve ZZP'ers of flexibele arbeidskrachten in dienst op basis van een arbeidsovereenkomst.
7.	De werving en (voor)selectie door Opdrachtnemer komt tot stand na een aanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer - waarmee nog geen nadere opdracht tot stand komt. Opdrachtgever verstrekt een accurate omschrijving van de functie/opdracht, functie-/opdrachteisen, verlangde beroepskwalificaties, werktijden, arbeidsduur, werkzaamheden, arbeidsplaats, arbeidsomstandigheden, specifieke kenmerken van de in te nemen arbeidsplaats, de beoogde looptijd van de nadere opdracht, eventuele verlengingen, et cetera. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over de te hanteren eisen en wensen.
8.	Een nadere Opdracht komt tot stand door schriftelijke acceptatie van een nadere offerte van Opdrachtnemer door Opdrachtgever. De inhuuropdracht wordt hierna vastgelegd in een nadere overeenkomst.
9.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ondersteunen bij het opstellen van het vacatureprofiel/aanvraag.
10.	Opdrachtnemer is in staat alle bijgevoegde functieprofielen (zie bijlage) te werven, selecteren en/of te plaatsen (inclusief het afhandelen van de administratieve processen en het overnemen van de risico's) gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.
11.	Opdrachtnemer bevestigt bij een aanvraag van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uiterlijk binnen één werkdag na het moment waarop Opdrachtgever de aanvraag heeft verstuurd de goede ontvangst van de aanvraag en stelt – indien voor een goed resultaat noodzakelijk – verduidelijkende vragen aan Opdrachtgever.

12.	<p>Opdrachtnemer overlegt binnen maximaal 5 werkdagen na het verzenden van de aanvraag door Opdrachtgever minimaal 2 CV's van passende en beschikbare flexibele arbeidskrachten, inclusief profielschets. Minimaal één van de aangeleverde cv's betreft een kandidaat die niet in dienst is van een organisatie die onder de holding van Opdrachtnemer valt.</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen per aanvraag nadere afspraken maken over de responstijd en het aantal aan te bieden flexibele arbeidskrachten, afhankelijk van de aard van de aanvraag en het eventuele spoedeisende belang. In het geval van spoed bij Opdrachtgever spant Opdrachtnemer zich tot het uiterste in sneller dan binnen de reguliere termijn van 5 werkdagen een of meerdere passende flexibele arbeidskrachten te kunnen aanbieden. Afwijkingen zijn uitsluitend mogelijk na schriftelijk akkoord Opdrachtgever.</p> <p>Indien Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn beseft, althans zou moeten kunnen beseffen, dat niet aan de responstijd kan worden voldaan, wordt hierover onverwijld aan Opdrachtgever gerapporteerd, inclusief een analyse van het probleem en een voorstel op welke wijze en termijn alsnog aan de in de aanvraag geformuleerde behoefte kan worden voorzien. Op basis hiervan besluit Opdrachtgever of Opdrachtnemer een verlengde termijn gegund wordt en/of dat Opdrachtgever in de concrete behoefte probeert te voorzien buiten de Raamovereenkomst om.</p>
13.	<p>Indien Opdrachtnemer in het kader van een specifieke aanvraag uiteindelijk niet in staat blijkt minimaal 2 CV's van passende en beschikbare flexibele arbeidskrachten te overleggen in reactie op een aanvraag van Opdrachtgever, rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever over de geleverde inspanningen, oorzaak en leerpunten.</p>
14.	<p>Indien een flexibele arbeidskracht niet exclusief wordt aangeboden aan Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer dit te vermelden zodat Opdrachtgever de keuze kan maken of deze flexibele arbeidskracht wordt uitgenodigd voor een gesprek.</p>
15.	<p>Opdrachtnemer geeft aan Opdrachtgever inzage in alle aanbiedingen die zijn ontvangen.</p>
16.	<p>Indien Opdrachtnemer na de door hem verrichte werving &amp; (voor)selectie een flexibele arbeidskracht voorstelt dient dit voorstel minimaal te bevatten: een CV incl. persoonsprofiel, een analyse van de mate waarin en wijze waarop aan de wensen wordt voldaan, het moment van beschikbaarheid en relevante bijzonderheden (waaronder eventuele afwijkingen ten opzichte van de vraag van Opdrachtgever) en het all-in uurtarief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantrekken van (minimaal één) referentie.</p>
17.	<p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het voorstellen van personen die niet voldoen aan de bij de aanvraag gestelde eisen wordt beschouwd als het niet tijdig aanbieden van een passende flexibele arbeidskracht. Opdrachtnemer is dan in gebreke en kan nog een keer de kans geboden krijgen alsnog passende flexibele arbeidskrachten binnen de nieuwe door Opdrachtgever aangegeven termijn voor te stellen, waarbij Opdrachtgever gelijktijdig ook buiten de Raamovereenkomst flexibele arbeidskrachten mag werven en contracteren.</p>

18.	Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in zijn netwerk voortdurend uit te breiden om zodoende optimaal te kunnen voldoen aan de afspraken rondom kwaliteit en kwantiteit van te leveren kandidaten. Opdrachtnemer is ten volle bereid netwerkcontacten van opdrachtgever actief toe te voegen aan het netwerk van opdrachtnemer.
19.	Opdrachtgever beoordeelt de aangeboden flexibele arbeidskrachten, waarbij de kwaliteit van de flexibele arbeidskracht en het aangeboden uurtarief in acht worden genomen. Opdrachtgever bepaalt binnen een redelijke termijn welke flexibele arbeidskrachten voor een of meerdere gesprekken en eventueel een assessment worden uitgenodigd en koppelt dit aan Opdrachtnemer terug, waarna Opdrachtnemer de praktische zaken afstemt met de flexibele arbeidskracht.
20.	Op basis van het resultaat van de beoordeling van de aangeboden flexibele arbeidskrachten komt Opdrachtgever tot een beslissing die kan strekken tot het selecteren van geen, één of meerdere flexibele arbeidskrachten. Opdrachtgever motiveert altijd het besluit,.
21.	Indien Opdrachtgever een flexibele arbeidskracht wil inhuren via Opdrachtnemer, ongeacht het feit of deze is geworven en voorgeselecteerd door Opdrachtnemer of door Opdrachtgever zelf, wordt een inhuurmelding gemaakt. De inhuuropdracht wordt hierna vastgelegd in een nadere overeenkomst.
22.	Voordat de flexibele arbeidskracht zijn werkzaamheden voor Opdrachtgever feitelijk begint overlegt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een volledig en juist ingevuld Personeelsregistratieformulier. Opdrachtgever registreert de flexibele arbeidskracht op basis van deze informatie in de systemen.
23.	Opdrachtnemer wendt zich tot Opdrachtgever indien hij een verbetervoorstel heeft voor de wijze waarop het aanvraagproces is ingericht evenals de inhoud van de gehanteerde modellen. Opdrachtnemer erkent echter dat een wijziging pas kan worden doorgevoerd na toestemming van Opdrachtgever.  Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het proces en/of de bijbehorende formulieren te wijzigen, bijvoorbeeld wegens administratieve of juridische redenen.
24.	Met uitzondering van het verstrekken van de opdracht, registreren van de persoonsgegevens in de systemen van Opdrachtgever en het accorderen van urenregistraties en facturen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verrichten van alle administratieve handelingen vanaf het moment van de aanvraag tot en met de evaluatie van een nadere opdracht.
25.	Overname door Opdrachtgever zal niet eerder (kosteloos) plaats kunnen vinden dan nadat een flexibele arbeidskracht welke geworven is door Opdrachtnemer, voor minimaal 1.040 uur (bij een fulltime inhuur van 36 uur per week) onder de Raamovereenkomst is ingehuurd door Opdrachtgever ongeacht het aantal nadere overeenkomsten. Voor een parttimer geldt dit aantal uren naar rato. Opdrachtnemer mag bij geen enkele aanvraag drempels opwerpen die de indiensttreding van extern personeel bemoeilijken voor Opdrachtgever. Indien opdrachtgever de inleenkracht eerder wil overnemen dan dat de 1040 uren, dan wel het parttime equivalent, zijn gewerkt, geldt een overnamefee. De overnamefee wordt berekend door het aantal niet gewerkte uren te

	vermenigvuldigen met dat deel van de marge dat bestaat uit de investeringskosten die in de kandidaat zijn geïnvesteerd. In de situatie wanneer een kandidaat via het eigen netwerk van WIL is aangedragen, is geen sprake van een overnamefee.
26.	In het geval van een nadere opdracht, komt op geen enkele wijze een overeenkomst tot stand tussen Opdrachtgever en de ingezette flexibele arbeidskracht, of diens werkgever. Opdrachtnemer treedt op als tussenpartij en leent de betreffende flexibele arbeidskracht door aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de betreffende flexibele arbeidskracht te overleggen.
<b>Nr.</b>	<b>Flexibele arbeidskrachten, ziekte en verlof</b>
27.	Op locaties van Opdrachtgever wordt door personeel van Opdrachtnemer, daaronder begrepen Flexibele Arbeidskrachten die via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever worden ingezet, uitsluitend Nederlands gesproken, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Alle werkzaamheden en correspondentie daarover vindt in beginsel plaats in het Nederlands.
28.	Personeel van Opdrachtnemer, daaronder begrepen Flexibele Arbeidskrachten die via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever worden ingezet, volgen de geldende werkinstructies die verstrekt worden door de hiervoor door Opdrachtgever aangewezen direct leidinggevenden, waarbij in het geval van ZZP'ers sprake is van een aanwijzingsbevoegdheid. Opdrachtnemer dient zijn personeel, daaronder begrepen personen die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, hierover adequaat te informeren.
29.	Opdrachtnemer en diens personeel, daaronder begrepen Flexibele Arbeidskrachten die via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever worden ingezet, verplichten zich tot geheimhouding van al hetgeen hem of haar door de uitvoering van de nadere opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt, ook na beëindiging van de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient hen hierover adequaat te informeren. Voor de aanvang van de nadere opdracht organiseert Opdrachtgever de ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
30.	Opdrachtnemer borgt dat de aangeboden flexibele arbeidskrachten voldoen aan de functie-eisen en eventuele functie-wensen zoals weergegeven in de aanvraag.
31.	De geselecteerde flexibele arbeidskrachten moeten in het bezit zijn van een Verklaring omtrent gedrag (VOG), niet ouder dan één maand, en op basis van de gedragselementen die relevant zijn voor de functie. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer. Het is toegestaan deze kosten door te belasten naar de toeleverancier c.q. zzp'er.  Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aan Opdrachtgever overleggen van een VOG van de geselecteerde flexibele arbeidskracht. Het zijn overlegd van een VOG kan een voorwaarde zijn voor het aanvangen van de nadere opdracht. Opdrachtgever bepaalt in het kader van de orde en veiligheid of en wanneer de externe (medewerker), nadat een VOG van hem/haar is ontvangen, een nieuwe VOG dient aan te vragen. Dit is afhankelijk van de taak waarop de externe medewerker wordt ingezet en welke systemen hierbij worden gebruikt.

	<p>In alle andere gevallen dient Opdrachtnemer de VOG van een flexibele arbeidskracht zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie weken na feitelijke start van de werkzaamheden aan Opdrachtgever te verstrekken. Een digitale kopie volstaat. Indien Opdrachtnemer niet aan deze eis voldoet kan een nadere overeenkomst door Opdrachtgever per direct worden ontbonden.</p>
32.	<p>Opdrachtnemer controleert voordat een flexibele arbeidskracht feitelijk de werkzaamheden start originele diploma's en laat de flexibele arbeidskracht een geldig legitimatiebewijs overleggen. De door de flexibele arbeidskracht opgegeven referenties worden op juistheid gecontroleerd en de arbeidservaring van de flexibele arbeidskracht wordt vergeleken met de behoefte en verlangens van Opdrachtgever.</p> <p>Tevens levert opdrachtnemer de geheimhoudingsverklaring, de gegevensinventarisatie, de integriteitsverklaring (bij de functie medewerker schuldhelpverlening) en de VOG aan.</p> <p>Opdrachtnemer kan op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen één werkdag kopieën van de diploma's en legitimatiebewijzen overleggen. Opdrachtnemer borgt dat de flexibele arbeidskracht bereid is en in staat is een geldig legitimatiebewijs aan Opdrachtgever te tonen, op de eerste werkdag.</p>
33.	<p>Opdrachtnemer draagt enkel flexibele arbeidskrachten voor die, voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden, bereid zijn de binnen organisatie van Opdrachtgever geldende geheimhoudings- c.q. integriteitsverklaring, althans verklaringen met soortgelijke strekking, te ondertekenen. Opdrachtnemer draagt zorg voor ondertekening van dergelijke verklaringen door de Flexibele Arbeidskracht voor aanvang van de werkzaamheden.</p>
34.	<p>Opdrachtnemer waarborgt dat flexibele arbeidskrachten zich ziekmelden bij Opdrachtgever. Afmelding dient te gebeuren conform de bij Opdrachtgever geldende regels en werkwijzen.</p>
35.	<p>Bij langdurige ziekte van een flexibele arbeidskracht (4 weken of langer) treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over de ontstane situatie. Opdrachtgever heeft in voorkomend geval de mogelijkheid de nadere overeenkomst per direct te ontbinden. Indien Opdrachtgever dit wenst spant Opdrachtnemer zich vervolgens in op korte termijn een minimaal gelijkwaardige flexibele arbeidskracht te werven en (voor) te selecteren.</p>
36.	<p>Verlof en vakantie dienen vooraf, op een redelijke termijn, met Opdrachtgever afgestemd te worden conform de bij Opdrachtgever geldende regels en praktijk.</p>
37.	<p>Indien de flexibele arbeidskracht tijdens de uitoefening van de werkzaamheden niet naar behoren functioneert of om een andere reden vóór de overeengekomen einddatum de werkzaamheden beëindigt, dient Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een nieuwe flexibele arbeidskracht voor te dragen die minimaal gelijkwaardig is.</p>
38.	<p>Zodra Opdrachtnemer (in het kader van de bij Opdrachtgever uit te oefenen functie) twijfels heeft bij de betrouwbaarheid, waaronder begrepen integriteit in de breedste zin, van een van haar flexibele arbeidskrachten die bij werkzaamheden voor Opdrachtgever betrokken is of voor Opdrachtgever is ingezet, althans is geweest, maakt zij hier onverwijld melding van aan Opdrachtgever.</p>

	Opdrachtgever zal vertrouwelijk met deze informatie omgaan. 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.
39.	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.
<b>Nr.</b>	<b>Beëindiging nadere opdracht</b>
40.	Een nadere opdracht wordt altijd aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk anders door Opdrachtgever bepaald en wordt bij het passeren van de bepaalde tijd van rechtswege beëindigd, tenzij gebruik wordt gemaakt van een optie tot verlenging.
41.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat verplichtingen die voortvloeien uit een nadere opdracht door blijven lopen nadat de Overeenkomst is beëindigd, tenzij de aard van de verplichtingen zich hiertegen verzet en/of tenzij anders nader is overeengekomen. Verlengingen van nadere opdrachten vinden niet plaats nadat de Overeenkomst is beëindigd.
<b>Nr.</b>	<b>Eisen communicatie, evaluatie en managementinformatie</b>
42.	Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden rondom de (mogelijke) totstandkoming van een nadere opdracht, de uitvoering en de evaluatie ervan in nauw overleg met de vertegenwoordigers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wijst drie contactpersonen aan op operationeel niveau die verantwoordelijk zijn voor de werving en (voor)selectie van flexibele arbeidskrachten. Eén van deze drie contactpersonen is eerste aanspreekpunt en zorgt daarmee voor een rode draad in alle contact met opdrachtgever. Het eerste aanspreekpunt is de sleutelfunctionaris die is aangeboden bij het indienen van de Inschrijving, conform het daarover gestelde in de Aanbestedingsleidraad. Deze personen beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
43.	Opdrachtnemer stelt een eerste aanspreekpunt en een plaatsvervanger aan rond de uitvoering van de Raamovereenkomst op tactisch en strategisch niveau. Het eerste aanspreekpunt is de sleutelfunctionaris die is aangeboden bij het indienen van de Inschrijving, conform het daarover gestelde in de Aanbestedingsleidraad.
44.	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 zolang Opdrachtnemer over deze personen kan beschikken. Opdrachtnemer draagt vervolgens zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe persoon.
45.	Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantooruren rechtstreeks bereikbaar voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch.
46.	Opdrachtnemer is altijd de eerste contactpersoon voor ZZP'ers en andere ondernemingen die medewerkers leveren (zoals advies- en detachingsbureaus). Indien er extra informatie nodig is zal Opdrachtnemer hierover contact opnemen met Opdrachtgever.

47.	<p>Opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per jaar tactisch-strategisch overleg te hebben met Opdrachtgever en minimaal éénmaal per kwartaal op operationeel niveau overleg te hebben om zijn prestaties te evalueren alsmede zich op de hoogte stellen van ontwikkelingen, bijvoorbeeld komende inhuurbehoeften, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen. Overleggen vinden plaats op locatie van opdrachtgever.</p> <p>Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats.</p>
48.	<p>Minimaal zeven dagen voorafgaand aan het overleg op tactisch niveau, rapporteert Opdrachtnemer digitaal aan Opdrachtgever over de achterliggende periode. In de rapportage dient minimaal te zijn vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aantal geplaatste personen en of sprake is geweest van werving door Opdrachtnemer of – geveer;</li> <li>- functienaam en tarief;</li> <li>- aantal ontvangen aanvragen;</li> <li>- aantal voorgestelde flexibele arbeidskrachten per aanvraag, via welk tussenbureau/zzp;</li> <li>- omzet en duur per periode per functie en per inhurende teamleider, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen het all-in huurtarief van de flexibele arbeidskracht zelf en de opslag van Opdrachtnemer;</li> <li>- in rekening gebrachte kosten aan Opdrachtgever, uitgesplitst in de verschillende opslagtarieven en uurtarieven per kwartaal en van het gehele kalenderjaar;</li> <li>- betalingen aan Toeleveranciers;</li> <li>- KPI's zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de beantwoording van Opdrachtnemer bij gunningscriterium 'KPI's' ;</li> <li>- leveringspercentage;</li> <li>- overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;</li> <li>- indien nodig; verbetervoorstellen;</li> <li>- eventuele bijzonderheden.</li> </ul> <p>Deze opsomming is niet uitputtend en kan in onderling overleg worden aangepast. Opdrachtnemer is bereid redelijke verzoeken tot wijziging c.q. uitbreiding van de managementrapportage, geuit door Opdrachtgever, kosteloos door te voeren.</p>
49.	<p>Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de (geprognoseerde) uitnutting van de Raamovereenkomst, zodat tijdig kan worden geanticipeerd op het eventueel bereiken van het maximale bedrag van de raming, eventuele verwachte uitgaven daarin meenemend, en zo te waarborgen dat de Opdrachtgever rechtmatig blijft handelen.</p>
50.	<p>Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient de continuïteit van de Opdrachtnemer niet in het geding te zijn, daarnaast dient de Opdrachtnemer over voldoende liquide middelen te beschikken en op eerste verzoek van Opdrachtgever over beide te rapporteren en passende bewijsstukken (o.a. een SNA-keurmerk) te overleggen.</p>
51.	<p>Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever het dossier van de betreffende flexibele arbeidskracht beschikbaar te stellen.</p>

52.	De wervingstekst die Opdrachtnemer opstelt dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever, voordat deze geplaatst wordt.
<b>Nr.</b>	<b>KPI's</b>
53.	Definitieve KPI's worden bepaald na gunning van de Raamovereenkomst waarbij als minimum de volgende KPI's worden gehanteerd: KPI-1: Tevredenheid over ingezette Flexibele Arbeidskrachten. Minimaal 90% scoort een 7 (rapportcijfer) of hoger KPI-2: Aanbiedingsbetrouwbaarheid (= het aanleveren van 2 cv's van kandidaten die aan de aanvraag voldoen, binnen 5 werkdagen) Minimaal 85% KPI-3: Terugtrekkingspercentage (= het aantal kandidaten dat zich tijdens de procedure terugtrekt en niet meer beschikbaar is). Maximaal 10% KPI-4: Uitvalpercentage (= het aantal kandidaten dat na aanvang opdracht, om welke reden dan ook, niet meer beschikbaar is). Maximaal 10%
54.	De vaststelling van de KPI's vindt op het eerste KPI-meetmoment plaats dat minimaal 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst valt en wordt éénmaal per 6 maanden herhaald. De meetperiode betreft de voorgaande periode van 6 maanden.
<b>Nr.</b>	<b>Eisen betaling, urenregistratie en facturatie</b>
55.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever uitsluitend de daadwerkelijk voor Opdrachtgever gewerkte uren, door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde flexibele inhuurkracht in rekening brengen tot een maximum van het overeengekomen aantal uren, overeengekomen afwijkingen van de vooraf overeengekomen uren daaronder begrepen. Reistijd, ziekte-, vakantie- en feestdagen en roostervrije dagen worden niet separaat vergoed. Overuren worden uitsluitend vergoed na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
56.	Opdrachtnemer erkent dat uitsluitend daadwerkelijk ten behoeve van Opdrachtgever en met akkoord van Opdrachtgever door Flexibele Arbeidskrachten gewerkte uren in rekening kunnen worden gebracht bij Opdrachtgever, per dag afgerond tot op vijftien minuten. Facturering kan pas plaatsvinden na goedkeuring door Opdrachtgever van de urenregistratie van een flexibele arbeidskracht.  Opdrachtnemer borgt dat flexibele arbeidskrachten een digitale urenregistratie bijhouden. Uiterlijk binnen 5 werkdagen na de start van de volgende maand dient de urenregistratie van de vorige maand door de leidinggevende binnen de organisatie van Opdrachtgever te zijn geaccordeerd. Betaling van de inleenkracht door Opdrachtnemer vindt uiterlijk binnen 2 dagen na accordering van de uren door Opdrachtgever plaats.
57.	Alle aangeboden tarieven zijn all-in en exclusief btw. Andersoortige kosten, hoegenaamd dan ook, kunnen niet in rekening worden gebracht.
58.	De opslag die een tussenbureau via Opdrachtnemer aan Opdrachtgever rekent, boven op het uurtarief dat de flexibele arbeidskracht betaald krijgt, bedraagt maximaal 20% van het voornoemde uurtarief.

59.	<p>All-in zijn, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• salariskosten;</li> <li>• overheadkosten (o.a. huisvesting en salariskosten van niet declarabel personeel);</li> <li>• kosten voor ondersteunend werk;</li> <li>• normale binnenlandse reis- en verblijfskosten (woon-werkverkeer tot aan startplek);</li> <li>• thuiswerk- en internetkosten;</li> <li>• parkeerkosten;</li> <li>• opleidingskosten;</li> <li>• werving- en selectiekosten;</li> <li>• vervanging;</li> <li>• verzekeringspremies;</li> <li>• winst;</li> <li>• alle eventuele andere bijkomende kosten voor de voorbereiding en de uitvoering.</li> </ul> <p>Nota bene: flexibele arbeidskrachten krijgen van Opdrachtgever beschikking over een laptop ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden voor Opdrachtgever.</p>
60.	<p>Alle bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever in het bezit van Opdrachtnemer en de flexibele arbeidskracht dienen bij beëindiging van de nadere overeenkomst of raamovereenkomst geretourneerd te worden. Daarnaast draagt de ingezette flexibele arbeidskracht alle relevante informatie die is verzameld en/of ontwikkeld tijdens diens inhuurperiode over aan de Opdrachtgever. Ook worden tijdig afspraken gemaakt omtrent benodigde maatregelen voor kennisoverdracht en borging van continuïteit van de dienstverlening.</p>
61.	<p>De uurtarieven van geplaatste flexibele arbeidskrachten zijn inclusief reiskosten voor woon- werkverkeer. Indien er dienstreizen worden gemaakt in opdracht van de Opdrachtgever dan ontvangt de flexibele arbeidskracht een gelijke vergoeding aan die van medewerkers die in dienst zijn van Opdrachtgever. Deze vergoeding dient separaat te worden vermeld op de factuur.</p>
62.	<p>Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever gebonden is aan de Wet Normering Topinkomens (WNT).</p>
63.	<p>Opdrachtnemer factureert per flexibele arbeidskracht separaat eenmaal per maand achteraf de daadwerkelijk gemaakte uren digitaal. Op de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen: opdrachtnummer, naam ingehuurde persoon, aantal uren in periode, indien opportuun reiskosten en andersoortige kosten, het overeengekomen uurtarief en de kosten totaal (exclusief en inclusief btw), waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen het all-in uurtarief van de flexibele arbeidskracht zelf en opslag per uur van Opdrachtnemer. Op de factuur dient de samenhang en het verband zichtbaar te zijn met de goedgekeurde urenregistratie; het moet voor Opdrachtgever eenvoudig zijn om te verifiëren of de gefactureerde uren in betreffende weken zijn geaccepteerd. Opdrachtgever betaalt alleen het overeengekomen, door Opdrachtnemer geoffreerde uurtarief (incl. de door Opdrachtnemer n.a.v. de nadere offerteaanvraag toepasselijke opslagtarief).</p>

64.	Facturen die niet de geëiste informatie bevatten zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volgt Opdrachtnemer de redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever op rondom de inrichting van de facturatie.
65.	Facturen die aan de vereisten voldoen worden binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum betaald door Opdrachtgever.
66.	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.
67.	Opdrachtnemer volgt aanwijzingen van Opdrachtgever op met betrekking tot uren- en persoonsregistratie. Indien Opdrachtgever gebruik maakt of gaat maken van elektronische middelen conformeert hij zich aan de daarmee samenhangende werkwijze. Opdrachtnemer is bereid het gesprek aan te gaan over de voor Opdrachtgever wenselijke systeemvereisten.
68.	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 Raamovereenkomst 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.
69.	Het binnen de kaders van de Raamovereenkomst overeengekomen tarief is de enige vergoeding voor de door Opdrachtnemer te verrichten of in zijn opdracht door derden te verrichten werkzaamheden. Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer om geen directe of indirecte kosten, daadwerkelijk of potentieel, eenmalig of structureel, daaronder ook begrepen eventuele kosten voor extra dienstverlening van Opdrachtnemer aan de flexibele arbeidskracht of diens werkgever, in rekening te brengen bij een flexibele arbeidskracht of in voorkomend geval diens werkgever, hoegenaamd dan ook, die in welke vorm dan ook samenhangen met de potentiële of daadwerkelijke terbeschikkingstelling van betreffende persoon aan Opdrachtgever, waaronder ook begrepen wordt het niet opwerpen van enige barrière of het bedingen van zwaarder wegende voorwaarden dan voor Opdrachtnemer strikt noodzakelijk is om zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever na te komen.
70.	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven kunnen voor het eerst per 1 april 2025 en daarna maximaal eenmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd overeenkomstig de Dienstenprijsindex (DPI), 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening. Opdrachtnemer dient daartoe binnen 2 maanden nadat deze indexering door het CBS is vastgesteld, een verzoek bij Opdrachtgever in te dienen. De wijziging wordt niet eerder doorgevoerd dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Op het niveau van een flexibele arbeidskracht kan eerst sprake zijn van indexatie 12 maanden na start van de opdracht en dus pas op het moment dat de (verlengde) opdracht langer dan 12 maanden duurt.
<b>Nr.</b>	<b>Administratie en vrijwaring</b>

71.	Opdrachtnemer verricht alle benodigde handelingen die noodzakelijk zijn om aan het gestelde in de Raamovereenkomst en alle geldende wet- en regelgeving te voldoen, rondom de flexibele arbeidskracht die via hem op Afroep van Opdrachtgever wordt ingehuurd, waaronder in ieder geval urenregistratie- en accordering, facturering, verzekering en het treffen van alle overige noodzakelijke waarborgen in het kader van wettelijke verplichtingen.
72.	Opdrachtnemer neemt als tussenpersoon de administratieve afhandeling en risico's op zich en leent de flexibele arbeidskracht door aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer conformeert zich daarbij aan de normen zoals in dit kader opgesteld door de Stichting Normering Arbeid en alle relevante wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend de Wet Keten Aansprakelijkheid, Wet Werk en Zekerheid, Beleidsregels beoordeling dienstbetrekkingen UWV en Belastingdienst, Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs (WAADI) en Vreemdelingenwet (buitenlandse professionals). Opdrachtnemer, zijnde de expert, erkent dat het zijn verantwoordelijkheid is Opdrachtgever tijdig te wijzen op mogelijke risico's in het kader van deze en andere van toepassing zijnde normen, wetten en regels.
73.	Opdrachtnemer is verplicht alle maatregelen te treffen die ertoe leiden dat: a) Er tussen Opdrachtgever en flexibele arbeidskracht geen arbeidsrelatie ontstaat in de zin van het Burgerlijk Wetboek; b) Opdrachtgever niet ketenaansprakelijk kan worden gesteld; c) Opdrachtgever niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het ontstaan van een schijnconstructie; d) Opdrachtgever geen risico loopt in de zin van de Wet arbeid vreemdelingen; e) Opdrachtgever geen risico loopt in de zin van de Wet arbeidsmarkt in balans; f) Opdrachtgever anderszins geen financiële en/of juridische risico's loopt rondom de nadere opdracht.  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 flexibele arbeidskracht bij Opdrachtgever. Deze vrijwaring is niet van toepassing indien Opdrachtnemer aantoonbaar dat hij alle maatregelen heeft getroffen die binnen zijn invloedssfeer liggen, of redelijkerwijs konden liggen, om de betreffende aansprakelijkheid van Opdrachtgever te voorkomen.
74.	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.
75.	Opdrachtnemer (of derde waar de flexibele arbeidskracht in dienst is) mag geen concurrentiebeding en relatiebeding of enige andere drempel opleggen aan de in te zetten flexibele arbeidskracht, welke de inzet bij Opdrachtgever kan bemoeilijken.

76.	Opdrachtnemer mag geen extra inkomsten genereren anders dan de opslag welke de Opdrachtgever betaalt. Het is dus niet toegestaan dat naast de opslag die in rekening wordt gebracht bij Opdrachtgever, een flexibele arbeidskracht of diens werkgever een fee afdraagt aan de tussenpersoon. Ook is het niet toegestaan dat een flexibele arbeidskracht via meer dan 1 tussenpersoon wordt doorgeleend, waarbij de onderneming waar deze flexibele arbeidskracht in dienst is niet als tussenpersoon wordt beschouwd. Deze eis geldt niet voor bij Opdrachtgever zittende flexibele arbeidskrachten in het geval die worden overgeheveld naar Opdrachtnemer. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer transparant inzicht te geven in de tariefopbouw per ingezette flexibele arbeidskracht.
77.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer in het geval van een zzp'er kosteloos een adequate modelovereenkomst van betreffende derde waaruit blijkt dat derde is aan te merken als zelfstandige of zelfstandig ondernemer en waaruit blijkt dat de werkzaamheden waarvoor derde bij Opdrachtnemer wordt ingezet overeenstemmen met de werkzaamheden als gesteld in de modelovereenkomst. Hieronder wordt tevens verstaan een mogelijk gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in te voeren alternatief voor een modelovereenkomst, met gelijke strekking. Opdrachtgever zal afzien van bovenstaand verzoek voor zover wet- en regelgeving zich tegen het doen van dit verzoek verzet, althans Opdrachtnemer is in dat geval niet verplicht aan het verzoek tegemoet te komen, welk standpunt Opdrachtnemer gemotiveerd aan Opdrachtgever kenbaar dient te maken.
78.	Opdrachtnemer garandeert 100% vrijwaring van de Opdrachtgever, in elke samenwerkingsvorm, voor fiscale en arbeidsrechtelijke aansprakelijkheden, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat hij alle maatregelen heeft getroffen die binnen zijn invloedssfeer liggen, of redelijkerwijs konden liggen, om de betreffende aansprakelijkheid van Opdrachtgever jegens derden te voorkomen. Dit geldt zowel voor risico's met betrekking tot ketenaansprakelijkheid maar ook risico's verbonden aan een fictief dienstverband, het eventuele faillissement of continuïteitsrisico's van de flexibele arbeidskracht of diens werkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft of de partij die de flexibele arbeidskracht aan de Opdrachtnemer voor inzet bij Opdrachtgever aanbiedt. Opdrachtnemer treft alle maatregelen die noodzakelijk zijn om deze vrijwaring gestand te kunnen doen.
79.	De verantwoordelijkheid om met alle flexibele arbeidskrachten de administratieve, contractuele en financiële zaken juist, volledig en tijdig in te regelen, ligt volledig bij Opdrachtnemer. Op verzoek wordt inzage gegeven aan de Opdrachtgever of degene die namens Opdrachtgever handelt, bijvoorbeeld de accountant.
80.	Opdrachtgever heeft het recht om accountantsonderzoek te doen om te onderzoeken dat er geen kick back fees o.i.d. worden vergoed aan Opdrachtnemer en dat deze echt onafhankelijk handelt.
81.	Opdrachtnemer betaalt facturen van een flexibele arbeidskracht of een derde voor de inzet van een flexibele arbeidskracht bij Opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur van de flexibele arbeidskracht of een derde ongeacht het moment van betaling van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.

	Opdrachtnemer erkent dat flexibele arbeidskrachten of derden onder dezelfde voorwaarden en op hetzelfde tijdstip kunnen factureren als Opdrachtnemer dat aan Opdrachtgever kan.
82.	<p>Opdrachtnemer is in staat zorg te dragen (dit betreft een informatieplicht) dat de flexibele arbeidskrachten voldoen en blijven voldoen aan de verplichting tot legitimatie van personeel op locaties van Opdrachtgever conform de Wet arbeid vreemdelingen (Wav).</p> <p>NB. De Wav verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren. Dat betekent dat bij tewerkstelling van een werknemer (ook via leveranciers, uitzendbureaus e.d.) deze werknemers wettelijk verplicht zijn zich te legitimeren met een origineel identiteitsbewijs als een paspoort of Europese identiteitskaart, niet zijnde een rijbewijs. Met werknemers worden hier flexibele arbeidskrachten bedoeld die worden ingezet bij Opdrachtgever.</p>
83.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelen conform de AVG en UAVG. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst komt vast te staan dat een der partijen kwalificeert als 'verwerker' ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, dan verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van gebruikelijke voorwaarden. Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen nadat hij kennis heeft genomen van een situatie waaruit blijkt dat hij aan te merken is als 'verwerker' van persoonsgegevens in het kader van de AVG en UAVG, of vanaf het moment dat Opdrachtgever hiertoe een verzoek heeft gedaan, te zorgen voor ondertekening van een Verwerkersovereenkomst, volgens de meest recente versie van het format verwerkersovereenkomst van de VNG, inclusief het geven van invulling aan de inhoudelijke bijlagen van deze Verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever.
<b>Nr.</b>	<b>Exit strategie</b>
84.	Bij einde van de Raamovereenkomst kunnen, indien opportuun, lopende nadere opdrachten worden uitgediend tot het einde van de nader overeengekomen looptijd, binnen de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders.
85.	Opdrachtnemer zal in het kader van zijn verplichtingen van onderhavige Raamovereenkomst op eerste verzoek van Opdrachtgever alle naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijke informatie verstrekken aan Opdrachtgever.