

Bijlage 2 Programma van Eisen

Voor u ligt het Programma van Eisen. Dit maakt deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver op het Formulier schriftelijke ondertekening van de indiening (bijlage 12) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Hoofdstuk 1: Algemene taken en verantwoordelijkheden

1. Opdrachtnemer is in staat Tijdelijke medewerkers voor de inhuur van zorgpersoneel aan de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond (vanaf nu: de VRR) ter beschikking te stellen. U moet Tijdelijke medewerkers ter beschikking kunnen stellen via de contractvorm Zzp'ers.
2. Opdrachtnemer is volledig onafhankelijk en zal bij de invulling van de Opdracht geen gebruik maken van eigen personeel. Met onafhankelijk wordt bedoeld dat er geen overkoepelende of achterliggende belangen mogen spelen die invloed uitoefenen op de (wijze waarop) de Inhuuraanvraag wordt uitgezet bij Toeleveranciers en/of Kandidaten. Met de inzet van eigen personeel wordt bedoeld dat de Tijdelijke medewerker niet in (loon)dienst mag zijn van de Opdrachtnemer (Inschrijver inclusief de moeder en de daaronder vallende rechtspersonen en dochters van Inschrijver).
3. Opdrachtnemer zal zich gedurende de Opdracht maximaal inzetten om de gestelde **doelstellingen** (zie paragraaf 2.3 Beschrijvend Document) te realiseren:
 - Korte doorlooptijden (snelheid) en leveringszekerheid;
 - Continuïteit en partnerschap;
 - Rechtmatigheid en arbeidsrechtelijke & fiscale controle;
 - Transparante en marktconforme tarieven
4. In het Beschrijvend document zijn de van toepassing zijnde **resultaatgebieden** in paragraaf 2.4 uitgewerkt en opgenomen. U dient hieraan te voldoen. Een uitwerking treft u hieronder aan.
5. **Resultaat 1:** Invulling tijdelijke functies zorgpersoneel (Zie paragraaf 1.10 van het Beschrijvend Document) Opdrachtnemer is in staat invulling te geven aan alle functies die in paragraaf 1.10 van het Beschrijvend Document benoemd zijn.
6. **Resultaat 2:** Uitvoering van het gehele inhuurproces (Zie verder hoofdstuk 2 van dit Programma van Eisen) Opdrachtnemer is in staat invulling te geven aan de Opdracht, op hoofdlijnen inhoudende:
 - Faciliteren bij werving en selectie van Kandidaten (onder andere adviserend en het zoeken in de markt van geschikte Kandidaten);
 - Contracteren van Toeleveranciers en van geschikte Kandidaten;
 - Afhandeling van het administratieve proces waaronder ten minste urenverantwoording, facturatie, betaling, dossiervorming (contract, p-dossier, etc.)
 - Het sluiten van een overeenkomst met de Zzp'er. Hierbij wordt de mogelijkheid opgehouden om hierin wijzigingen aan te brengen indien gewenst (bijv. ten aanzien van de inzet van een Zzp'er en het btw-vrij factureren);
 - Gegevensverwerking - conform AVG zodat er continu sprake is van een actuele data;
 - Tussentijdse en eindevaluatie van het individuele en overall inhuurproces.
7. **Resultaat 3:** Een succesvolle implementatie (Zie hoofdstuk 7 van dit Programma van Eisen) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de oplevering van de inrichting van het gehele Inhuurtraject, een ingerichte Inhuurdesk, aansluiting van Toeleveranciers, overname van de huidige ingehuurde zorgmedewerkers indien mogelijk en van toepassing (bij voorkeur via een nieuwe Inhuuraanvraag). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij Opdrachtgever tijdens de implementatie van de inhuurdienstverlening ten aanzien van de inrichting begeleidt en adviseert. Dit doet Opdrachtnemer zowel op tactisch-strategisch als op operationeel niveau.

8. **Resultaat 4:** Ondersteuning bieden op alle niveaus (Zie hoofdstuk 5 van dit Programma van Eisen) De Opdrachtnemer zorgt voor een laagdrempelige toegang tot een inhuurdesk waar inhurende managers terecht kunnen met vragen en ondersteuning kunnen krijgen bij hun werkzaamheden en vragen rondom het inhuurproces. Deze laagdrempelige toegang is in beginsel vormvrij en kenmerkt zich door korte communicatielijnen, snelle kennisoverdracht en partnership. Op tactisch-strategisch niveau verwacht de VRR een stevige adviesrol en een partner die meedenkt.
9. **Resultaat 5:** Managementinformatie en rapportage (Zie hoofdstuk 6 van dit Programma van Eisen) Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst managementrapportages beschikbaar worden gesteld en proactief rapporteert. Voor de Opdrachtnemer geldt dat per kwartaal en eventueel tussentijds op aanvraag rapportages beschikbaar gesteld worden. De inhoud en frequentie van de managementrapportages wordt op basis van de gestelde eisen gedurende de implementatiefase verder verfijnd en afgestemd op de specifieke wensen van de VRR.
10. **Resultaat 6:** Accountmanagement en operationeel management (Zie hoofdstuk 5 van dit Programma van Eisen) De Opdrachtnemer benoemt minimaal een (1) accountmanager en een (1) operationeel eindverantwoordelijke. De eindverantwoordelijke accountmanager is verantwoordelijk voor het strategische en tactische niveau van de dienstverlening. Deze persoon voert op basis van managementinformatie evaluaties uit en adviseert proactief aan het de manager Zorg. De eindverantwoordelijke operationeel manager is verantwoordelijk voor het operationele niveau van de dienstverlening en het contact met de VRR. De accountmanager en operationeel manager dienen ondersteunt te worden door een team van contactpersonen voor de Locaties waar de VRR zorg verleent, passend bij de omvang van de scope van de Locatie en deze Opdracht. Bij afwezigheid wordt een vaste, ten minste gelijkwaardige, vervanger ingezet.
11. **Resultaat 7:** Kosten inhuur (Zie hoofdstuk 8 van dit Programma van Eisen). Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat ten aanzien van het kostenniveau van de inhuur van de Zzp'ers actief wordt gestuurd op marktconformiteit van de tarieven. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan:
 - Het efficiënter inrichten van het inhuurproces en het realiseren van een administratieve lastenverlichting voor de inhuur van zorgpersoneel zodat er maximaal bespaard wordt op de inhuurkosten (indirecte kosten);
 - Het voortdurend benchmarken, op basis van onafhankelijke benchmark gegevens, van de basis richttarieven en daar waar mogelijk het in overleg met de VRR bijstellen van zogenaamde maximumtarieven per functie en per Locatie (directe kosten). De VRR heeft bij het vaststellen van de Uurlonen het laatste woord;
 - Het controleren en transparant maken van de keten van inhuur, waardoor een stapeling van handlingkosten wordt voorkomen danwel geminimaliseerd (directe kosten).

Hoofdstuk 2: Het inhuurtraject

Opdrachtnemer verplicht zich om namens de Opdrachtgever op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de beschreven inhuurprocessen (zie het Beschrijvend document en dit Programma van eisen) zorg te dragen.

2.1 Reguliere Inhuuraanvragen

12. Opdrachtnemer draagt in het geval van een Inhuuraanvraag zorg voor de werving en selectie van Kandidaten / Tijdelijke medewerkers.
13. Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: - Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 1/2 werkdag (4 uur, uitgaande van een bereikbaarheid tussen 8.00 en 17.30u) de ontvangst van de Inhuuraanvraag digitaal te bevestigen (via de email);
-Opdrachtnemer dient voor minimaal 90% van de Inhuuraanvragen binnen 5 werkdagen (tenzij in de Inhuuraanvraag van deze termijn wordt afgeweken) minimaal 2 passende CV's

- (per separate Inhuuraanvraag danwel uitgevraagde functie) in. Dit dient vast gelegd te worden via de email zodat later aantoonbaar is hoe en welke selectie er heeft plaatsgevonden.
14. Aanvragen kunnen telefonisch, per e-mail gedaan worden. Alle Inhuurvragen dienen uiteindelijk schriftelijk te worden vastgelegd via de email. Alvorens de Inhuuraanvraag digitaal te versturen kan Opdrachtgever mondeling (telefonisch) bij Opdrachtnemer informatie inwinnen over de voorgenomen Inhuuraanvraag.
 15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke Kandida(a)t(en) hij toelaat tot de procedure (voorselectie welke voorgedragen wordt aan Opdrachtgever). Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de selectie te kunnen motiveren.
 16. Opdrachtnemer onderhandelt met eventuele Toeleveranciers over de voorwaarden en de prijs / het Uurloon. Opdrachtnemer borgt de eisen en wensen van Opdrachtgever richting de Toeleveranciers en is verantwoordelijk voor het onderhouden van een goede zakelijke / contractuele relaties met Toeleveranciers.
 17. Opdrachtnemer zal, indien van toepassing, op verzoek van Opdrachtgever aangeven welke Toeleveranciers en/of Onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
 18. Indien Opdrachtnemer niet in staat is het gevraagde aantal CV's in te dienen (no bid), wordt dit per functie onderbouwd door Opdrachtnemer. Op strategisch-tactisch niveau wordt de trend inzichtelijk gemaakt, inclusief onderbouwing en beheersmaatregelen.
 19. Opdrachtgever heeft het recht om een Inhuuraanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te zijn.
 20. Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde beschikbaarheidstermijnen kan voorzien in voldoende geschikte Kandidaten, kan Opdrachtgever besluiten een Inhuuraanvraag buiten de Raamovereenkomst om uit te zetten.

2.2 Inhuurvoorstel reguliere Inhuuraanvragen

21. Opdrachtnemer zoekt voor een Inhuuraanvraag van Opdrachtgever de best passende kandida(a)ten.
22. Passende Kandidaten zijn Kandidaten die voldoen aan de vooraf bepaalde objectieve criteria die de Opdrachtgever voor een specifieke functie heeft geformuleerd. Te denken valt hierbij aan:
 - Functionele eisen conform het beschreven functiegroepen (kwaliteit en profiel);
 - Opleidingsniveau;
 - Toepasselijke registratie (BIG);
 - Werkervaring (jaren en/of vergelijkbare functie en/of organisatie);
 - Referenties;
 - Specifieke kenniseisen;
 - Uurloon (binnen de overeengekomen tarief-range);
 - Beschikbaarheid (uren, duur, mate van flexibiliteit).
23. Opdrachtgever heeft het recht om Netwerkkandidaten, mits deze voldoen aan de vooraf bepaalde objectieve criteria, ten behoeve van de selectie aan te leveren. Opdrachtnemer heeft vervolgens een (verlichte) selectietaak waarna de Opdrachtnemer beslist om deze persoon al dan niet voor te stellen als Kandidaat.
24. Kandidaten worden in ieder geval voorgesteld aan de hand van volgende criteria:
 - Curriculum vitae inclusief behaalde diploma's;
 - Toelichting op match met de Aanvraag en gevraagde functionele eisen (op verzoek);
 - Beschikbaarheid;
 - Referentieverklaring (op verzoek);
 - Wel/niet reeds aanwezigheid VOG-P;
 - Uurloon (binnen de overeengekomen tarief-range).
25. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie met Kandidaten en Toeleveranciers en vangt de vragen af voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer stimuleert actief dat Kandidaten en/of Toeleveranciers geen contact opnemen met Opdrachtgever tenzij Opdrachtgever dit wenst.

26. Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde / aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun Werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Inhuuraanvraag door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever expliciet akkoord is gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Nadere Inhuuropdracht.
27. Opdrachtgever beslist of, en welke Kandidaten (op basis van de voorselectie door Opdrachtnemer) worden uitgenodigd voor een gesprek. Het voeren van selectiegesprekken is optioneel. Opdrachtgever kan dit via e-mail of telefonisch aan Opdrachtnemer kenbaar maken.
28. Bij de selectiegesprekken mogen geen vertegenwoordigers (accountmanagers) van Opdrachtnemer en/of Toeleveranciers aanwezig zijn, tenzij Opdrachtgever hier nadrukkelijk om verzocht heeft.
29. Opdrachtgever heeft het recht om (alle) aangedragen Kandidaten af te wijzen zonder schadeplichtig te zijn ten opzichte van Opdrachtnemer.
30. Opdrachtgever heeft altijd het eindoordeel over het wel of niet inhuren van een Kandidaat. Opdrachtgever is altijd verplicht een inhoudelijke onderbouwing te geven van een eventuele afwijzing.
31. Indien de aangeboden Kandidaten naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, kan Opdrachtgever beslissen de Inhuuraanvraag opnieuw uit te laten zetten, al dan niet onder de Raamovereenkomst. In deze situatie verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer binnen een termijn van 2 werkdagen minimaal 1 nieuwe passende CV.
32. Een Inhuuraanvraag voor het inhuren van een Tijdelijke medewerker dient via de email door Opdrachtnemer bevestigd te worden aan de Opdrachtgever door middel van een (schriftelijke) opdrachtbevestiging. Op basis van deze opdrachtbevestiging wordt er een Nadere Inhuuropdracht opgesteld welke door Opdrachtgever akkoord bevonden dient te worden alvorens de Tijdelijke medewerker start met het uitvoeren van Werkzaamheden. Opdrachtnemer verzorgt alle administratieve zaken met de ontvangende partij.
33. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Tijdelijke medewerker over alle benodigde informatie beschikt om de functie naar behoren te kunnen uitvoeren;
34. Indien gewenst door de Locatie dient de Tijdelijke medewerker bereid te zijn om voorbereidend op de daadwerkelijke inzet een dag mee te lopen op de desbetreffende Locatie. Deze uren worden vergoed bij aanname, maar niet vergoed bij niet aanname.

2.4 Integriteit, VOG-P, registratie, identificatie en gegevenscontrole

35. Opdrachtgever stelt eisen aan de integriteit van de Tijdelijke medewerker die Werkzaamheden verrichten bij Opdrachtgever. Als de ontvangende partij beschikt over een gedragscode, dan dient Opdrachtnemer hier te allen tijde aan te voldoen. Opdrachtnemer deelt de gedragscode in dit geval met Opdrachtgever.
36. Indien gewenst kan Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van de integriteit. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever.
37. Opdrachtgever stelt eisen aan betrouwbaarheid van de Tijdelijk medewerker die Werkzaamheden verrichten bij Opdrachtgever. Voor het screenen van medewerkers maakt Opdrachtgever gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag Politie (VOG P), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG-P is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Elke Tijdelijke medewerker die voor de uitvoering van de Raamovereenkomst / Nadere Inhuuropdracht bij een Locatie van Opdrachtgever wordt tewerkgesteld, wordt vooraf onderworpen aan een VOG-P procedure.
38. De verantwoordelijkheid voor de aanvraag alsook de controle of de Kandidaat / Tijdelijke medewerker daadwerkelijk in het bezit is van een VOG-P ligt bij Opdrachtnemer. Op verzoek kan Opdrachtgever inzage vragen in de VOG-P. De Tijdelijke medewerker dient in dat geval de originele VOG-P te tonen aan Opdrachtgever, waarna Opdrachtgever deze op geldigheid controleert en waarna de Tijdelijke medewerker deze VOG-P weer meeneemt. Opdrachtgever maakt geen kopie van de VOG-P. De exacte inrichting kan per Locatie verschillen.
39. De VOG dient aanwezig te zijn voor aanvang van de Werkzaamheden door de Tijdelijke medewerker. In uitzonderingsgevallen mag, uitsluitend na voorafgaande toestemming van

Opdrachtgever, de VOG-P op een later moment aanwezig zijn. Dit moment is niet later dan 4 weken na aanvang van de Werkzaamheden van de Tijdelijke medewerker, tenzij in de Nadere Inhuuropdracht hier een andere termijn over is overeengekomen. Indien wordt vastgesteld dat de VOG-P niet tijdig aanwezig is of zal zijn, treedt Opdrachtnemer met Opdrachtgever hierover in overleg en nemen zij de maatregelen die passend worden geacht. Maatregelen zouden bijvoorbeeld kunnen zijn dat de tewerkstelling van de Tijdelijke medewerker wordt uitgesteld.

40. Voor nieuw in te zetten Tijdelijke medewerkers geldt dat een VOG-P maximaal 6 maanden oud mag zijn. Elke 24 maanden dient er een nieuwe VOG-P te worden aangevraagd. Uitzondering hierop is de situatie dat Opdrachtgever besluit dat dit niet noodzakelijk is. Indien er wijzigingen zijn in de situatie van de Tijdelijke medewerker die van invloed zijn op het in het bezit hebben van een VOG-P, dan dient Opdrachtnemer hier Opdrachtgever direct van op de hoogte te brengen.
41. Het administratieve proces van plaatsing van de Tijdelijke medewerker en de processen van aanvragen van vereiste documenten (zoals VOG-P en integriteitsverklaring) zijn gescheiden processen die elkaar niet belemmeren maar parallel lopen aan elkaar. Dit betekent dat het sluiten van de Nadere Inhuuropdracht kan plaatsvinden ondanks het feit dat bijvoorbeeld de VOG-P nog niet is afgegeven. In deze situatie dient er wel een dispensatie afgegeven te zijn.
42. De kosten voor de VOG-P zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
43. Inzet van Tijdelijke medewerkers is pas toegestaan indien, aanvullend op de overige eisen ten aanzien van VOG-P, geheimhouding en arbeidswet en -regelgeving, onderstaande onderdelen – indien van toepassing - op orde zijn:
 - BIG-registratie: Indien de in te zetten Tijdelijke medewerker een functie uitoefent die valt onder de registratieplicht in het BIG-register, verstrekt Opdrachtnemer het BIG-registratienummer van de in te zetten Tijdelijke medewerker aan Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever het BIG-register kan raadplegen. Indien uit de BIG-registratie blijkt dat de in te zetten Tijdelijke medewerker niet bevoegd is zijn/haar functie uit te oefenen, wordt de betreffende Tijdelijk medewerker niet ingezet;
 - Ten behoeve van de inhuur van een zorgpersoneel geldt sinds 1 november 2019 de Vergewisplicht. Hiermee wordt aan de hand van het arbeidsverleden van de betreffende zorgverlener, onderzocht of de aangeboden Kandidaat geschikt is beroepsmatig zorg te verlenen. Deze controle vindt vanuit Opdrachtnemer plaats bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. In geval van eerder disfunctioneren wordt bij die Inspectie een aantekening gemaakt. De inhuur van deze Kandidaat / Tijdelijke medewerker is dan niet mogelijk.
44. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat Tijdelijke medewerkers in het bezit is van een geldig paspoort en/of ID-kaart en, voor zover van toepassing of vereist, een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning. Dit dient plaats te vinden voordat de betreffende persoon wordt aangeboden als passende Kandidaat.
45. Tijdelijke medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de Werkzaamheden door Opdrachtnemer op de hoogte gebracht van de geldende specifieke regels van de betreffende Locatie. Het personeel van Opdrachtnemer en de Tijdelijke medewerkers dienen zich te houden aan de locatieregels van de betreffende Locatie. De Tijdelijke medewerker volgt de instructies van de VRR op met betrekking tot de werkzaamheden.
46. Uitsluitend medewerkers van de Opdrachtnemer en Tijdelijke medewerkers die een geldig identiteitsbewijs bij zich dragen en kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de Werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst dienen te worden uitgevoerd.
47. Opdrachtnemer controleert alle relevante en ontvangen gegevens en documenten van Tijdelijke medewerkers en Toeleveranciers op juistheid.
48. Opdrachtnemer draagt voor aanvang van de Werkzaamheden zorg voor de gegevenscontrole van de Kandidaat / Tijdelijke medewerker, ten minste inhoudende:
 - Opvragen en controleren van alle gestelde kwalificaties en registraties;
 - Aanvragen en controleren van het in het bezit zijn van de Verklaring Omtrent het Gedrag;

- Kopie geldig legitimatiebewijs;
- Desgewenst ondertekening geheimhoudingsverklaring (zie bijlage 10)
- De resultaten van deze toets worden vastgelegd door Opdrachtnemer en via email gedeeld met Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer deze gegevens (inzage / kopie) zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk binnen 3 werkdagen. Dit voor zover dat is toegestaan op grond van de AVG.

2.5 Eisen aan de Tijdelijke medewerkers

49. De door Opdrachtgever geleverde Tijdelijke medewerker(s) voeren hun Werkzaamheden uit op de Locatie(s) van Opdrachtgever die Opdrachtgever toewijst.
50. Gedurende de uitvoering van Werkzaamheden kan Opdrachtgever zo vaak als hij nodig acht, direct met de Tijdelijke medewerker de uitvoering van de Werkzaamheden evalueren. Ook dient de Tijdelijke medewerker desgevraagd te rapporteren over de voortgang van de Werkzaamheden aan Opdrachtgever.
51. De Tijdelijke medewerker dient bij beëindiging van de Werkzaamheden zorg te dragen voor een goede overdracht.
52. Tijdelijk medewerkers dienen bereid te zijn om avond-, weekend- en nachtdiensten te draaien.
53. Tijdelijke medewerkers zullen zich houden aan de draagvoorschriften ten aanzien van persoonlijke verzorging en versierselen zoals deze binnen de VRR en specifieke Locaties gelden.

2.6 Overname

54. Opdrachtgever is altijd gerechtigd rechtstreeks met de Tijdelijke medewerker een dienstverband aan te gaan. Indien deze wens bestaat, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek om maatwerkafspraken te maken, bijvoorbeeld ten aanzien van een eventuele compensatie aan een Toeleverancier. In dit geval dient door Opdrachtnemer transparant gemaakt te worden dat deze overnamevergoeding daadwerkelijk ten goede komt van de Toeleverancier. Er mag geen sprake zijn van concurrentiebeding voor Tijdelijke medewerkers die bij de VRR werkzaam zijn.

Hoofdstuk 3 Vastlegging en dossieropbouw

3.1 De Nadere Inhuuropdracht

55. Gedurende de implementatie zal de invulling zowel van de inhoud alsook de procesmatige afhandeling (goedkeuringsprocedure) van de Nadere Inhuuropdracht vorm krijgen. Dit mede op basis van het advies van Opdrachtnemer en op basis van vereisten controles danwel benodigde gegevens vanuit Opdrachtgever. De uitwerking hiervan wordt vastgelegd door Opdrachtnemer.
56. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen per in te zetten Tijdelijke medewerker bij Opdrachtgever een Nadere Inhuuropdracht overeen. Opdrachtnemer sluit op haar beurt (en voor haar risico) een overeenkomst af met de Tijdelijke medewerker en/of Toeleverancier. Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van de bepalingen en voorwaarden zoals met Opdrachtgever zijn vastgelegd.
57. De navolgende documenten vormen de basis van de Nadere Inhuuropdracht. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 1. De Nadere Inhuuropdracht;
 2. De Inhuuraanvraag inclusief alle bijlagen;
 3. De Raamovereenkomst inclusief alle bijlagen;
 4. De Nota's van Inlichtingen;
 5. Het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen;
 6. De Algemene Inkoopvoorwaarden VRR 2017;

7. De Inschrijving van Opdrachtnemer.

58. In de Nadere Inhuuropdracht wordt in overleg met Opdrachtgever een looptijd vastgelegd. De initiële looptijd van Nadere Inhuuropdracht is conform de Inhuuraanvraag van Opdrachtgever. Partijen kunnen gedurende de looptijd van de Nadere Inhuuropdracht en enkel in overleg, een (1) of meerdere mogelijke verlengingen van de Nadere Inhuuropdracht overeenkomen.
59. Bij een inzet langer dan 12 weken attendeert Opdrachtnemer Opdrachtgever uiterlijk 1 maand voor de geplande einddatum van de Nadere Inhuuropdracht over het einde van de looptijd.
60. Indien een Tijdelijke medewerker langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode, zal Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk bij Opdrachtnemer aangeven. Opdrachtnemer neemt een dergelijke verlengingsbepaling op in de overeenkomst met de Tijdelijke medewerker zodat hij/zij in dit geval de Werkzaamheden kan vervolgen.
61. De Nadere Inhuuropdracht die is overeengekomen voordat de Raamovereenkomst is vervallen dan wel is beëindigd, blijft onverminderd van kracht conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst tot een maximum van 6 maanden na aflopen Raamovereenkomst.
62. Indien Tijdelijke medewerker zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal de Tijdelijke medewerker hier in een persoonlijk gesprek op worden aangesproken. Bij herhaling, of bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere Inhuuropdracht per direct te beëindigen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer van voornoemde beëindiging van de opdracht zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten en laat onverlet de verder aan Opdrachtgever toekomende rechten.
63. Opdrachtgever kan een Nadere Inhuuropdracht zonder opzegtermijn opzeggen wanneer een Tijdelijke medewerker twee weken of langer niet in staat is om de gevraagde Werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins van de Tijdelijke medewerker.
64. Opdrachtgever en Opdrachtnemer behouden zich het recht voor een Nadere Inhuuropdracht gemotiveerd geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:
- Bij inzet tot 1 maand: 1 week
 - Bij inzet tot 3 maanden: 2 weken
 - Bij inzet langer dan 3 maanden: 1 maand

3.2 Het dossier

65. Opdrachtnemer attendeert/signaleert managers, medewerkers van de VRR, Toeleveranciers, Kandidaten en Tijdelijke medewerkers op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere Inhuuropdrachten, het aanleveren van documenten, et cetera. Dit is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
66. Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere Inhuuropdracht wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in het dossier van de Tijdelijke medewerker.
67. Opdrachtnemer registreert in het (in elk geval) de volgende gegevens per Inhuuraanvraag:
De Inhuuraanvraag;
Het Inhuurvoorstel (de gegevens van) de aangeboden Kandidaten);
Uitkomst selectie.
68. Opdrachtnemer registreert ten minste de volgende gegevens per (gewijzigde) Nadere Inhuuropdracht:
- Volledige naam en voorletters van Tijdelijke medewerker (conform paspoort/id.);
 - Geboortedatum en geboorteplaats;
 - Nationaliteit;
 - Adres en woonplaats;
 - Contact gegevens: telefoon en e-mail;
 - Naam (juridisch) werkgever;
 - Afhankelijk van de functie het BIG- of SKJ-registratienummer;
 - Contractvorm (onderscheid in Detacheren, Detavast, Uitzenden en Zzp);

- Functienaam en bijbehorende salarisschaal van de functie conform functiehuis van Opdrachtgever;
 - Tarief Tijdelijke Medewerker per uur (basis Uurloon + ORT-tarieven uitgedrukt in % en €) exclusief btw;
 - Opslag van Opdrachtnemer, per uur, exclusief btw;
 - Uurtarief (Uurloon + Opslag);
 - Datum aanvang en einddatum van de Opdracht bij Opdrachtgever;
 - Start en einddata van de verlengingen;
 - Aantal werkdagen en te werken uren per week;
 - De verkregen VOG-P (of eventuele tijdelijke dispensatie) en ondertekende Integriteitsverklaring;
 - Evt. aanvullende specifieke werkafspraken.
69. Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, controleren, bewaren en actueel houden:
- Een door de Tijdelijke medewerker getekende (model)overeenkomst met Opdrachtnemer;
 - Een door Toeleverancier getekende (model)overeenkomst met Opdrachtnemer (indien van toepassing);
 - VOG-P;
 - Geldig legitimatiebewijs (ID of paspoort);
 - Getekende integriteitsverklaringen/geheimhoudingsverklaringen;
70. Ten behoeve van de dienstverlening voor Zzp'ers zal Opdrachtnemer minimaal de volgende activiteiten uitvoeren en/of controleren, waarbij het risico voor rekening komt van Opdrachtnemer:
1. Uit (laten) voeren van de ondernemerstoets;
 2. Toetsing op arbeidsrelatie;
 3. Periodieke toetsing op punt 1 en 2;
 4. Afsluiten van overeenkomst op basis van een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst (dan wel conform nieuwe wet- en regelgeving);
 5. Inschrijving Kamer van Koophandel;
 6. Verklaring omtrent Gedrag;
 7. Continu (inhoudelijk) controleren, registreren, bewaren en archiveren van eerdergenoemde documenten en uitkomsten.

Het risico vanuit de ondernemerstoets (punt 1) is voor Opdrachtnemer. In geval er een risico arbeidsrelatie (punt 2) aanwezig is (middelgroot of groot) dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hier actief op te attenderen en een passende oplossing te bieden.

71. Per Onderaannemer en Toeleverancier registreert Opdrachtnemer in elk geval de volgende gegevens en documenten: Naam juridische entiteit; KvK nummer, in het geval van DGA's, eventuele beheer BV's, uittreksel(s) kamer van koophandel; registratie nr. SNA register (indien aanwezig), status controle of juridische entiteit daadwerkelijk is opgenomen in WAADI register.
72. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de Werkzaamheden gecontroleerd en compleet is. Op verzoek van Opdrachtgever wordt het dossier binnen drie Werkdagen aangeleverd via email.
73. Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Tijdelijke medewerkers die bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijk bewaarvoorschriften, wettelijke termijnen en de wet DBA. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG), worden verwerkt, opgeslagen en bewaard.
74. Dossiervorming van documenten en gegevens van overeenkomsten met de Tijdelijke medewerkers en Toeleveranciers vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die (wettelijk gezien) in zijn bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (tijdig) verstrekken van de juiste gegevens en

documenten aan Opdrachtgever zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever en tussenschakels, soort ID, ID-nummer en geldigheidsdata ID.

75. Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden door Opdrachtnemer altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever.
76. Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en zeven (7) Jaar na het aflopen van de periode. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een Derde partij die is aangewezen door Opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten maken deel uit van de dienst en worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever. Dit geldt niet alleen bij reguliere beëindiging van de Raamovereenkomst maar ook in het geval van faillissement, contractontbinding en bijvoorbeeld een overname.

Hoofdstuk 4 Rechtmatigheid en arbeidsrechtelijke & fiscale controle

4.1 Eisen ten aanzien (arbeids)wet- en regelgeving

77. Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Opdrachtnemer houdt zich aan, garandeert en bewaakt het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen:
 - Aanbestedingswet (AW);
 - Gids Proportionaliteit;
 - Sociale zekerheidswetgeving;
 - Arbeidsomstandighedenwet en Arbeidsomstandighedenbesluit;
 - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
 - De Arbeidstijdenwet;
 - Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI);
 - Wet arbeidsmarkt in balans (WAB);
 - Wet Aanpak Schijnconstructie (WAS);
 - Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA);
 - Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV);
 - Wet normering topinkomens (WNT)
 - Wet werk en zekerheid (WWZ);
 - Wet op de Identificatieplicht;
 - Collectieve arbeidsovereenkomsten (Cao's);
 - Normen zoals inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid. Deze opsomming is niet limitatief, uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zich houdt aan alle vigerende wet- en regelgeving. Ook bij eventuele wijzingen in wet- en regelgeving neemt Opdrachtnemer een actieve rol in het aanpassen van haar werkwijze.
78. Opdrachtnemer Vrijwaart Opdrachtgever voor de risico's die verbonden zijn aan de inhuur van Tijdelijke medewerkers. Hierbij moet tenminste worden gedacht aan fiscale- en arbeidsrechtelijke risico's en eventuele andere risico's die voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving.
79. Opdrachtnemer Vrijwaart Opdrachtgever volledig (100%) in elke samenwerkingsvorm voor fiscale en arbeidsrechtelijke aansprakelijkheden. Dit geldt zowel voor risico's met betrekking tot ketenaansprakelijkheid, evenals eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van ondernemers die (met een deel van) het werk worden belast, maar ook risico's verbonden aan een fictief dienstverband, het eventuele faillissement of continuïteitsrisico's van de Tijdelijke medewerker of diens werkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft of de partij die de Tijdelijke medewerker aan de Opdrachtnemer voor inzet bij Opdrachtgever aanbiedt.

80. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per geval tijdig, dat wil zeggen uiterlijk voor start van de Nadere Inhuuropdracht, over eventuele juridische en/of fiscale restrisico's: risico's waar Opdrachtnemer Opdrachtgever op basis van wet- en regelgeving niet voor kan vrijwaren.
81. Tijdelijke medewerkers worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld zonder dat daarmee of daardoor een arbeidsovereenkomst met de Opdrachtgever dan wel de Tijdelijke medewerker ontstaat – tenzij anders expliciet overeengekomen. Opdrachtnemer garandeert in dat kader zonder voorbehoud adequate maatregelen te hebben genomen die een vermoeden of oordeel van een arbeidsrelatie voorkomen en in voorkomend geval zich daartegen weren.
82. Een sluitende administratie die onderdeel uitmaakt van de dataset die bij de beëindiging van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever. Hiertoe bewaart Opdrachtnemer alle wettelijke documenten van Toeleveranciers en van de Tijdelijke medewerkers die bij Opdrachtgever worden ingezet. Deze administratie voldoet aan de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Hoofdstuk 5 Accountmanagement en operationeel management

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van tactisch en strategisch account- en operationeel management richting Opdrachtgever. Dit hoofdstuk beschrijft de eisen waar het account- en operationeel management minimaal aan dient te voldoen.

5.1 Communicatie en contactpersonen

83. Alle (vormen van) communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.
84. Opdrachtnemer heeft een bevoegd (strategisch-tactisch) aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vast contactpersoon (accountmanager) aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever.
85. Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit op zowel strategisch-tactisch niveau als operationeel. Het operationeel aanspreekpunt is dagelijks bereikbaar. Hierbij geldt minimaal dat bij afwezigheid die langer duurt dan drie dagen, er een vaste en ten minste gelijkwaardige vervanger moet zijn die bekend is met de Opdracht. De vervanger dient inhoudelijk op de hoogte te zijn van de processen omtrent de dienstverlening voor Opdrachtgever.
86. Opdrachtnemer benoemt een vast operationeel aanspreekpunt. Dit aanspreekpunt mag voor alle locaties operationeel verantwoordelijk zijn.
87. Het strategisch-tactisch en operationeel aanspreekpunt zijn beide op werkdagen zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar tussen 9.00-17.00 uur. 120. De operationeel contactpersoon wordt ondersteund door een ingerichte Inhuurdesk. De Inhuurdesk is tussen 08:00-17:30 bereikbaar per e-mail en telefoon. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier (binnen maximaal een werkdag) beantwoord en afgehandeld door Opdrachtnemer. Voor spoedaanvragen is de Inhuurdesk eveneens bereikbaar gedurende alle avonden (van 17:30 – 23.00 uur) en in de weekenden (zaterdag en zondag tussen 08:00 en 17:30 uur).
88. Alle communicatie met Toeleveranciers met betrekking tot financiële en contractuele zaken geschiedt door Opdrachtnemer. Wel staat het Locaties vrij om zelf aanvullend contract te onderhouden met Toeleveranciers met als doel de Toeleverancier te verbinden aan Opdrachtnemer.

5.2 Adviesrol

89. Opdrachtnemer dient de praktische zorgen van Opdrachtgever weg te nemen door gerelateerde voorkomende vraagstukken rondom tijdelijk personeel te beantwoorden en te regelen.
90. De accountmanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. De accountmanager informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen

binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.

91. Opdrachtnemer en de accountmanager beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de doelstellingen van deze Opdracht op de meest optimale manier te realiseren.

5.3 Overlegstructuur

92. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voert Opdrachtnemer, in beginsel op maandelijkse basis en indien nodig frequenter, op strategisch niveau gesprekken tussen Opdrachtgever (Regieteam) en Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever kan dit aangepast worden naar een andere frequentie.
93. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voert Opdrachtnemer, in beginsel op maandelijkse basis en indien nodig frequenter, op operationeel niveau gesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever kan dit aangepast worden naar een andere frequentie. In dit gesprek worden alle operationele zaken besproken en dient Opdrachtnemer een adviesrol te vervullen.
94. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om minimaal eenmaal per halfjaar een evaluatieoverleg plaats te laten vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde:
- Managementrapportages;
 - Klanttevredenheid;
 - Kwaliteit van de dienstverlening;
 - Het functioneren van de geplaatste Tijdelijke medewerker;
 - Ontwikkelingen, kansen, innovaties, klachten of knelpunten inclusief beheermaatregelen die voor Opdrachtgever of Opdrachtnemer relevant zijn. Deze overleggen vinden plaats op de hoofdlocatie van Opdrachtgever. Op aangeven van Opdrachtgever kunnen de overleggen telefonisch of online plaatsvinden of geannuleerd worden.

5.4 Evaluatie, klanttevredenheid, klachten en escalatie

95. Opdrachtnemer voert periodieke evaluatieonderzoeken uit ten aanzien van de dienstverlening door het houden van klanttevredenheidsonderzoeken. De vorm, frequentie (in beginsel halfjaarlijks), inhoud, gewenste resultaten en rapportagevorm wordt bepaald in overleg met Opdrachtgever.
96. Opdrachtnemer heeft een klachtenprotocol, beroepsprotocol en escalatieprocedure inclusief registratiewijze voor alle in het proces betrokken partijen. Dit protocol overhandigt Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode aan Opdrachtgever. De overlegde klachtenprotocol, beroepsprotocol en escalatieprocedure dient besproken te worden met de contractmanager. Na dit overleg dient Opdrachtnemer op basis van de gemaakte opmerkingen voornoemde documenten binnen 5 werkdagen definitief te maken.
97. Vragen, opmerkingen en/of klachten worden naar tevredenheid van Opdrachtgever beantwoord en tijdig afgehandeld door Opdrachtnemer. Binnen 2 werkdagen dient Opdrachtnemer een eerste inhoudelijke reactie te sturen en binnen 5 werkdagen een passende oplossing te presenteren.
98. Indien klachten niet naar tevredenheid worden opgelost, treedt de overeengekomen escalatieprocedure in werking.

Hoofdstuk 6 Rapportage en managementinformatie

6.1 Rapportages

99. Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst managementrapportages beschikbaar en rapporteert hier proactief over. In deze paragraaf staat beschreven waar u minimaal aan moet kunnen voldoen. De exacte inhoud en frequentie van de managementrapportages wordt gedurende de implementatiefase verfijnd en afgestemd op de specifieke wensen van Opdrachtgever en de diverse rollen binnen de organisatie van Opdrachtgever. Graag geven wij hier gezamenlijk verder invulling aan op basis van uw expertise en advies. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever hiervoor kosten in rekening zal brengen.
100. Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht van minimaal eenmaal per kwartaal. Opdrachtnemer levert digitaal elk kwartaal binnen maximaal een maand na afloop van het betreffende kwartaal, ten minste de gevraagde managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. De rapportage maakt deel uit van de dienstverlening en Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. De rapportage wordt minimaal 1 week voor het evaluatieoverleg door Opdrachtnemer aangeleverd.
101. De strategisch-tactische rapportages zijn bedoeld voor de aansturing van de algehele Raamovereenkomst. Deze rapportages omvatten minimaal de volgende gegevens:
- Aanvragen Locatie en kostenplaats;
 - Ingezette functies per Locatie en kostenplaats;
 - Duur inzet per Tijdelijk medewerker;
 - Spend per functie per Locatie en kostenplaats;
 - Totale inzet in aantallen, fte's en functies per Locatie en kostenplaats;
 - Totale spend per Locatie en kostenplaats;
 - Gerealiseerde doorlooptijden (Inhuuraanvraag t/m plaatsing) per Locatie en kostenplaats;
 - Risico's ((arbeid)wettelijk, fiscaal, etc.)
 - Adviezen, aandachtspunten en verbetervoorstellen.

De verdere inhoud van de rapportages wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld.

102. De operationele managementrapportages zijn bedoeld voor de zorgmanager. De rapportages omvatten minimaal de volgende gegevens:
- Inhuuraanvragen;
 - Datum ontvangst Inhuuraanvraag;
 - Datum aangeboden CV's;
 - Datum start inzet Tijdelijke medewerker;
 - Doorlooptijd Inhuuraanvraag tot en met plaatsing Tijdelijke medewerker;
 - Aantal gevraagde en aangeleverde CV's;
 - Succesvolle plaatsing ja/nee;
 - Aantal ingevulde functies;
 - Gehanteerde tarieven (versus tariefrange);

De rapportages omvatten op Tijdelijk medewerker-niveau minimaal de volgende gegevens:

- Naam;
- Functie;
- Kostenplaatsnummer;
- Startdatum conform Nadere Inhuuropdracht;
- Initiële einddatum (excl. opties tot verlenging);
- Verlengde einddatum (incl. opties tot verlenging);
- Gerealiseerde einddatum (blanco = lopend);
- Uurloon excl. btw (inclusief ORT in € en %);
- Opslag excl. btw;

- Aantal uren afgelopen per maand in de rapportageperiode naar tariefsoort (kwartaal);
- Spend per maand over de rapportageperiode (kwartaal) excl. Btw.

Hoofdstuk 7 Opstart en afronding van de Opdracht

7.1 Uittfasering huidige tijdelijke medewerkers

103. Opdrachtnemer verplicht zich in te zetten om een overgang van de huidige ingehuurd zorgmedewerkers naar de nieuwe Raamovereenkomst te bewerkstelligen. Bij voorkeur geschiedt dit via een nieuwe Inhuuraanvraag.
104. U stemt er mee in dat indien overname van de huidige ingehuurd zorgmedewerker niet realiseerbaar is, reeds ingehuurd zorgmedewerkers buiten de scope van deze aanbesteding vallen tot maximaal 6 maanden na de operationele start van deze Raamovereenkomst.
105. Verlengingen van contracten met Tijdelijke medewerkers komen, waar mogelijk, zo spoedig mogelijk onder de nieuwe Raamovereenkomst te vallen.

7.2 Implementatie

106. Opdrachtnemer dient zo snel mogelijk, doch uiterlijk tien weken voor aanvang van deze Opdracht een concept Plan van Aanpak Implementatie (gebaseerd op de informatie uit deze aanbesteding) te overleggen. Het plan dient minimaal in te gaan op:
 - Hoe de implementatie van de Raamovereenkomst, conform de eisen en de doelstellingen van de aanbesteding plaatsvindt;
 - Aanpak en wijze inrichting onboardingsproces per Locatie;
 - Contactmodel en onboarding per Locatie en Contactpersonen Opdrachtnemer;
 - Risico's en randvoorwaarden.
107. Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de werkzaamheden die tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om de implementatie tijdig en correct uit te voeren.

7.3 Continue nadere invulling en afstemming

108. Na gunning en gedurende de implementatie wordt in aanvulling op de Raamovereenkomst in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vormgegeven waarin nadere afspraken op zowel strategisch-tactisch als ook operationeel niveau worden vastgelegd. Het Dossier Afspraken en Procedures is in overeenstemming met de Raamovereenkomst en het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen waaronder het Programma van Eisen en de Nota van Inlichtingen. Het initiatief ligt bij Opdrachtnemer. In de DAP worden tenminste de navolgende onderwerpen met elkaar uitgewerkt:
 - Contactpersonen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - Implementatieproces en –plan;
 - Overlegstructuur;
 - Klanttevredenheid (wijze van meten, frequentie, proces, etc.);
 - Rapportagemogelijkheden;
 - Escalatie- en klachtenprocedure;
 - Verwerking persoonsgegevens;
 - De accordering / Prestatieverklaring en termijn voor en wijze van uitwisseling van de goedgekeurde uren-en vergoedingenverantwoording;
 - Communicatiemodel en werkwijze per Locatie;
 - Wijze en mate van begeleiding per Locatie;
 - Onboardingsproces per Locatie;
 - Aanvraagprocedure VOG-P per functie danwel Locatie;
 - Integriteit, geheimhouding en nevenwerkzaamheden;

- Ziekmeldingsprocedure;
- Draagvoorschriften;
- Hoogte richttarieven Uurloon functies zorgpersoneel.

Hoofdstuk 8 Prijzen

8.1 Opslag

109. Voor de MSP-dienstverlening zal Opdrachtnemer een vaste Opslag toepassen op het Uurloon van alle Tijdelijke medewerkers die door Opdrachtnemer onder dit type dienstverlening worden geworven, geselecteerd, aangedragen, geplaatst en administratief afgehandeld. De Opslag is een absoluut en vast bedrag in Euro's per gewerkt uur van de Tijdelijke medewerker. Deze Opslag is opgenomen in het Prijzenblad. Het Prijzenblad maakt deel uit van de Raamovereenkomst.
110. De Opslag is een all-in prijs en exclusief btw waarin alle kosten voor het uitvoeren van deze Opdracht conform het Programma van Eisen is inbegrepen. Niet inbegrepen is het Uurloon dat aan de inhuurkracht wordt betaald). In de Opslag zijn alle voorkomende kosten verwerkt.
111. Het accountmanagement en de daaruit vloeiende overlegstructuur is onderdeel van de dienstverlening en verwerkt in Opslag. U kunt hiervoor dus geen aparte kosten in rekening brengen.
112. Opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding (Opslag of bedrag) voor het zoeken, pre-selecteren en aanbieden van Kandidaten indien de door haar aangeboden Kandida(a)ten niet wordt/worden geselecteerd door Opdrachtgever (geen Nadere Inhuuropdracht tot stand komt).
113. De omzet van de Opdrachtnemer bestaat zuiver uit de Opslag op het Uurloon (= Uurtarief). De Uurlonen zijn transparant voor Opdrachtgever. Opdrachtgever mag ten alle tijde inzage vragen in de aan Opdrachtnemer aangeboden offertes. Opdrachtnemer ziet toe op het selecteren van Kandidaten en Tijdelijke medewerkers op basis van marktconforme Uurlonen.
114. Het is niet toegestaan om als Opdrachtnemer kick back fee constructies aan te gaan met Toeleveranciers en/of andere verdienmodellen aan te gaan, buiten het in rekening brengen van de Opslag om.

8.2 Het Uurloon en het Uurtarief

115. Per Inhuuraanvraag wordt een Uurtarief afgesproken. Dit kan per Inhuuraanvraag en/of functie vooraf worden afgestemd. Vooraf afgestemde inhuurtarieven en maximumtarieven kunnen tussentijds aangepast worden. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever hierin. Opdrachtgever heeft de laatste stem in het vaststellen van deze tarieven.
116. De tariefstelling voor Kandidaten/ Tijdelijke medewerkers ligt tussen de door Opdrachtgever in de Inhuuraanvraag afgegeven tariefrange. Indien blijkt dat de aangegeven range voor de specifieke vraag niet passend is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een andere range voorstellen, deze met Opdrachtgever bespreken en indien akkoord doorvoeren.
117. Tijdelijke medewerkers worden ingehuurd tegen marktconforme tarieven. Het afgesproken maximum Uurloon wordt niet overschreden, tenzij Opdrachtgever hier na overleg akkoord op heeft gegeven. Opdrachtnemer geeft inzage in de opbouw van het overeengekomen Uurloon (lonen + eventuele opslagen van Toeleveranciers, etc.) waardoor inzichtelijk is welk bedrag wordt betaald aan de Tijdelijke medewerker.
118. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve en adviserende houding ten aanzien van het bereiken van deze marktconforme tarieven.
119. De gehanteerde Uurlonen en Uurtarieven zijn all-in basistarief en dus inclusief alle bijkomende kosten als – echter niet beperkt tot – salariskosten, opslagen Toeleveranciers, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, reis en verblijfkosten naar de standplaats(en), parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervangingen, verzekeringspremies, winst, sociale lasten, WAO, pensioen, scholing, secundaire arbeidsvoorwaarden, kort verzuim, ziekteverzuim, feestdagen, vakantiedagen, rapportages,

management, kosten voor bewijslasten, in euro's, exclusief btw. De verantwoordelijkheid voor de afdracht van al voorgaande ligt bij Opdrachtnemer.

120. Overuren van de Tijdelijke medewerker worden niet vergoed tenzij nadrukkelijk tevoren met Opdrachtgever overeengekomen. Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte uren van de Tijdelijke medewerker. Andere uren worden niet vergoed.

8.3 Overige prijs gerelateerde eisen

121. Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Raamovereenkomst (waaronder dit Programma van Eisen) dienen verdisconteerd te zijn in het Uurtarief (Uurloon + Opslag). Het is niet toegestaan aanvullende bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen in rekening te brengen.
122. Het is niet toegestaan om Toeleveranciers en Zzp'ers bedragen voor de gestelde eisen en bepalingen vooraf en/of achteraf in rekening te brengen of anderszins te laten vergoeden tenzij dit schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever.
123. Uitsluitend daadwerkelijk gewerkte uren worden doorbelast aan Opdrachtgever. Dit geldt voor zowel Uurloon als Opslag (Uurtarief).
124. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers.
125. Opdrachtnemer fungeert als verlengstuk van Opdrachtgever en geeft inzage in de Uurtarieven. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer in het uitvoeren van een onafhankelijke benchmark van de Uurlonen. Ook maakt Opdrachtnemer de keten van inhuur transparant en vermijdt en controleert gehanteerde Uurlonen waardoor een stapeling van handlingkosten wordt voorkomen danwel geminimaliseerd (directe kosten).

8.2 Omschrijving Indexatie Uurlonen

126. De richttarieven kunnen voor het eerst op 1 januari 2025 geïndexeerd worden en vervolgens jaarlijks op 1 januari.
127. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn.
128. Er wordt geïndexeerd op basis van het indexcijfer Nederlandse Zorgautoriteit gepubliceerde definitieve indexatiecijfers op basis van de zogenaamde 'OVA', de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling.
129. De indexering wordt berekend conform de volgende formule: $\text{index jaar, maand} = (\text{---} - 1) \times 100\%$ index jaar-1, maand Voor zover mogelijk dient het definitieve cijfer genomen te worden. De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen.
130. De gehanteerde Uurlonen in de Nadere Inhuuropdrachten staan vast gedurende de looptijd. Indien er sprake is van verlenging van een Nadere Inhuuropdracht kan de meest recente indexering op de richttarieven (Uurloon basistarief) ook (eenmalig) worden toegepast op het gehanteerde Uurloon van de Nadere Inhuuropdracht. Hiervoor geldt dat Opdrachtnemer tijdens het verzoek voor verlenging (door Opdrachtgever) ook het verzoek tot deze indexering doet.

8.4 Facturatie

131. De facturatieregels zoals opgenomen in artikel 5 van de Raamovereenkomst zijn te allen tijde van toepassing.
132. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers.
133. In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.
134. Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur altijd vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever worden gemeld.
135. Na gunning worden nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie. Deze afspraken worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures.

136. Indien gewenst kan, alleen op initiatief van Opdrachtgever, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen (en/of verzamelfacturen).
137. Uitgangspunt bij de facturatie is dat er voldaan wordt aan drie-wijze-controle: Nadere Inhuuropdracht, accordering / Prestatieverklaring en factuur moeten overeenkomen.