

Bijlage 1: Programma van Eisen (PvE)

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze zich conformeert aan onderstaande eisen. Indien aan één of meerdere eisen niet kan worden voldaan, leidt dit tot directe uitsluiting voor deze aanbesteding.

Num mer	Eis
Algemene Eisen	
1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, begeleiding (geen leiding en toezicht) en correcte beloning van de Uitzendkracht. Structurele afstemming hierover vindt plaats met Opdrachtgever.
2	Opdrachtnemer werkt conform de vigerende bepalingen in de CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU). De arbeidsvoorwaardenregeling van Opdrachtgever is aanvullend van toepassing.
3	Opdrachtnemer is in staat Uitzendkrachten te leveren in en nabij het hoofdkantoor van Opdrachtgever (Harlingertrekweg 58 te Leeuwarden) en Uitzendkrachten te leveren in het werkgebied van Opdrachtgever (provincie Fryslân).
4	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten- of beroepsprotocol en een privacyreglement, waarnaar in de praktijk wordt gehandeld en maakt deze op verzoek van Opdrachtgever inzichtelijk.
5	Van de ingediende klachten wordt 95% binnen vijf (5) werkdagen in behandeling genomen waarna de termijn voor de oplossing met Opdrachtgever wordt afgestemd. Van de ingediende klachten wordt 100% binnen tien (10) werkdagen in behandeling genomen, waarna de termijn voor oplossing met Opdrachtgever wordt afgestemd.
Eisen met betrekking tot de start van de dienstverlening, implementatie en migratie	
6	Opdrachtnemer verzorgt voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst een kennismaking met Opdrachtgever.
7	Opdrachtnemer realiseert bij aanvang van de Raamovereenkomst een (beveiligde) koppeling met het administratiesysteem van Opdrachtgever. Het huidige systeem is Afas Profit. De volgende gegevens omtrent uitzendkrachten zullen hierin worden uitgewisseld: • NAW-gegevens; • Geboortedatum; • BSN; • Startdatum; • Einddatum; • Afdeling; • Kostenplaats; • Paspoortnummer; • Vervaldatum paspoort.
8	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na voorlopige gunning een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
9	Om de implementatie zorgvuldig te laten verlopen en de wederzijdse verwachtingen af te stemmen stelt Opdrachtnemer een implementatieplan op. Hiervoor maakt Opdrachtnemer gebruik van een eigen format, waarbij in ieder geval aandacht is voor: de overlegmomenten met Opdrachtgever en de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen. Opdrachtnemer stemt dit implementatieplan voor definitieve gunning af met Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever worden eventuele wijzigingen verwerkt.
10	Opdrachtnemer stelt bij implementatie van de opdracht een model Opdrachtbevestiging op, conform het gestelde in eis 28, om te hanteren gedurende de Raamovereenkomst. De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden hierbij expliciet van de hand gewezen/niet geaccepteerd door Opdrachtgever, ook als hier in nadere correspondentie naar wordt verwezen. Nadat dit model is voorgelegd aan en goedgekeurd door Opdrachtgever, wordt deze gehanteerd.

Eisen met betrekking tot de Uitzendkracht	
11	Indien Opdrachtgever een Offerteaanvraag doet voor een Uitzendkracht bij Opdrachtnemer, wordt als volgt gehandeld: 1. Opdrachtgever stelt een functieprofiel (incl. inschaling) van de in te huren Uitzendkracht op; 2. Dit (functie)profiel wordt door Opdrachtgever uitgezet bij Opdrachtnemer; 3. Opdrachtnemer levert binnen maximaal vijf (5) werkdagen maximaal drie (3) bij het profiel passende kandidaten met bijbehorend CV aan, met op verzoek van Opdrachtgever één (1) recente schriftelijke referentie van maximaal één (1) jaar oud. In specifieke situaties kan van de termijn van vijf (5) werkdagen worden afgeweken. Bijvoorbeeld wanneer iemand sneller moet starten (de termijn wordt korter) of wanneer de vervanging voorzien is (de termijn wordt langer). Opdrachtgever streeft ernaar voorzienbare vervanging tijdig aan te vragen. 4. Opdrachtnemer levert kandidaten aan bij Opdrachtgever via een digitale portal waarin aanvragen kunnen worden behandeld en inzichtelijk zijn voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Per geselecteerde kandidaat levert Opdrachtnemer het volgende aan bij Opdrachtgever: • het CV; • de volgende gegevens: periode van beschikbaarheid, aantal beschikbare uren per week, indicatie uurtarief.
12	Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor Uitzendkrachten uitsluitend kandidaten aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via skype of face-to-face afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (op correcte wijze) is vastgesteld.
13	Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden tijdens een persoonlijk gesprek de Uitzendkracht voldoende te informeren over het integriteitsbeleid en de gedragscode, de arbeidsomstandigheden, de aard, plaats en risico's van de werkzaamheden. Opdrachtgever verstrekt op verzoek van Opdrachtnemer hiertoe de benodigde informatie.
14	Alle door Opdrachtnemer geleverde Uitzendkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht. Kopieën van genoemde documenten worden door Opdrachtnemer bewaard.
15	De in te zetten Uitzendkrachten dienen, indien vereist voor de betreffende functie, te beschikken over een geldige BIG-registratie.
16	De in te zetten Uitzendkracht dient Nederlands te spreken, te verstaan en te schrijven. Tevens dient de Uitzendkracht te allen tijde een geldig identiteitsbewijs te kunnen overleggen.
17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau van de Uitzendkracht, evenals de juiste competenties zoals gevraagd door Opdrachtgever en draagt zo nodig zorg voor adequate (bij)scholing.
18	Alle Uitzendkrachten hebben een getekende uitzendovereenkomst met Opdrachtnemer.
19	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een effectieve evaluatie met de Uitzendkrachten. Deze evaluatie dient tenminste bij aanvang, tussentijds en bij het einde van de terbeschikkingstelling te worden uitgevoerd.
20	Opdrachtnemer garandeert dat er integere, gekwalificeerde en vakbekwame Uitzendkrachten voor de functies worden aangedragen. De kwaliteit en de geschiktheid van de Uitzendkrachten worden beoordeeld door Opdrachtgever.
21	Alle Uitzendkrachten dienen bij de start van de inzet een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (niet ouder dan zes (6) maanden, met screeningsprofiel dat per functie aangeleverd wordt door Opdrachtgever) te overleggen aan Opdrachtgever. Indien de Uitzendkracht niet over een geldige VOG beschikt vraagt deze een VOG aan, de kosten hiervan mogen worden doorberekend aan Opdrachtgever, zonder opslag dan wel bureaumarge. Indien de VOG nog aangevraagd moet worden, dient de Uitzendkracht binnen twee (2) werkdagen na aanvang van de werkzaamheden een bewijs van aanvraag te overleggen. Het is Opdrachtnemer toegestaan om de uitzendovereenkomst op te stellen, inclusief een aanvullende ontbindende factor, dat de uitzendovereenkomst wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier (4)

	weken aanwezig is. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) ligt bij Opdrachtnemer.
22	Alle in te zetten Uitzendkrachten dienen bij de start van de inzet een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen conform het format van Opdrachtgever.
23	Afhandeling van alle relevante vragen van de Uitzendkracht geschiedt rechtstreeks door Opdrachtnemer.
24	Afhandeling van mutaties in de persoonsgegevens van de Uitzendkracht wordt gedaan door Opdrachtnemer. Voor Opdrachtgever relevante mutaties worden direct door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever doorgegeven.
25	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal vier (4) weken van tevoren indien het einde van de overeengekomen periode van de Uitzendkracht nadert.
26	Indien Opdrachtgever van mening is dat de Uitzendkracht van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat de Uitzendkracht, na onderling overleg, per omgaande wordt vervangen. Indien vervanging niet mogelijk is wordt er in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer naar een andere passende oplossing gezocht. De wens van Opdrachtgever hierin is leidend.
Administratieve eisen	
27	Indien Opdrachtnemer niet in staat is om de Uitzendkracht, passend bij het gevraagde profiel, te leveren is Opdrachtgever gerechtigd zich te wenden tot andere marktpartijen, zonder dat dit consequenties heeft voor de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer.
28	Een Opdracht wordt bevestigd door een Opdrachtbevestiging van Opdrachtnemer, welke minimaal de volgende gegevens omtrent de Uitzendkracht bevat (conform de vigerende wet- en regelgeving): • Naam; • Geboortedatum; • Betreffende afdeling; • Naam aanvrager; • Functie; • Schaal en periodiek; • Bruto uurloon; • Aantal inzeturen per week; • Het in rekening te brengen uurtarief; • Aanvangsdatum; • Overeengekomen einddatum.
29	Indien er sprake is van een wijziging in de gegevens van de oorspronkelijke Opdrachtbevestiging voor de Uitzendkracht (bijvoorbeeld verlenging, wijziging in aantal uren), dient Opdrachtnemer digitaal een nieuwe Opdrachtbevestiging te verstrekken of stuurt Opdrachtnemer een e-mail met een link naar de portal waarin de wijziging zichtbaar is.
30	Een Opdracht van Opdrachtgever is (rechts)geldig als Opdrachtgever de uitvraag schriftelijk heeft bevestigd (dit kan ook zijn per e-mail of een digitaal systeem). Na gunning worden hier verdere afspraken over gemaakt.
31	Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening uit op een manier waarbij de (administratieve) lasten voor Opdrachtgever tot een minimum beperkt worden.
Eisen met betrekking tot ziekte van de Uitzendkracht	
32	Opdrachtnemer beschikt over een ziekteverzuimbeleid ten behoeve van de in te zetten Uitzendkracht, waarin onder andere wordt aangegeven hoe Opdrachtnemer omgaat met het voorkomen, beperken en begeleiden van ziekteverzuim. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer het ziekteverzuimbeleid inzichtelijk.
33	Indien een Uitzendkracht tijdens de inhuurperiode ziek wordt, zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
34	In het geval van ziekte van de Uitzendkracht kan Opdrachtgever in uitzonderlijke gevallen verlangen dat Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag vervanging regelt.
35	Opdrachtnemer geeft een melding aan Opdrachtgever, indien een ziekmelding van een Uitzendkracht gevolgen heeft voor de voortdrijving van de uitzendovereenkomst.
36	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht bij ziekte een melding doorgeeft aan zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. De ziekmelding bij Opdrachtgever geschiedt minimaal één uur voor aanvang van werkzaamheden.

37	Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit in geval van ziekte, zwangerschap en arbeidsongeschiktheid van de Uitzendkracht.
Eisen met betrekking tot beloning	
38	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige en correcte loonbetaling aan de Uitzendkracht. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de wettelijke inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan de relevante instanties.
39	De beloning van de Uitzendkracht is gebaseerd op een 5-daagse werkweek van 36 uren.
40	Opdrachtnemer hanteert de salarisschalen volgens het salarisbouwwerk uit de rechtspositieregeling van Opdrachtgever (zie Rechtspositie - WVSV).
41	De Uitzendkracht ontvangt vanaf de eerste dag van inhuur een beloning op basis van het salarisbouwwerk uit de rechtspositieregeling van Opdrachtgever, aanvullend op de CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU). Hierop zijn alleen de aanvullende regelingen die wettelijk verplicht gesteld zijn vanuit de WAB van toepassing.
42	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de ingezette uren van de Uitzendkracht in rekening bij Opdrachtgever.
43	De Uitzendkracht verwerkt wekelijks de gewerkte uren in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan in het digitale urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.
44	Met betrekking tot de gevraagde loonsomfactoren stelt Opdrachtgever de volgende eisen: • De loonsomfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door Opdrachtgever; • Opdrachtgever bepaalt zelf bij elke inleensituatie het bruto uurloon, binnen de bandbreedte van de desbetreffende salarisschaal van de CAR-UWO, volgens functiehuis van Opdrachtgever; • Afhankelijk van de geschiktheid van de Uitzendkracht kan deze in beginsel ook in een aanloopschaal geplaatst worden; • De loonsomfactor is niet afhankelijk van het uurloon; • De loonsomfactor is inclusief een eventuele transitievergoeding.
45	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitbetaling van reiskosten aan de rechtspositieregeling van Opdrachtgever, zonder opslag dan wel bureaumarge, één-op-één aan Opdrachtgever doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
46	Met betrekking tot de bureaumarge stelt Opdrachtgever de volgende eisen: • De bureaumarge is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door Opdrachtgever; • De bureaumarge is niet afhankelijk van het uurloon en de loonsomfactor; • De bureaumarge staat gedurende de gehele contractperiode vast, met uitzondering van contractueel overeengekomen indexeringen.
47	De loonsomfactor die door Opdrachtnemer wordt gehanteerd is all-in (dus inclusief de bureaumarge, werkgeverslasten en reserveringen), maar exclusief reiskosten. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen andere bijkomende kosten dan het toeslagpercentage accepteert.
48	De loonsomfactor die door Opdrachtnemer wordt gehanteerd is van toepassing op de basiscomponent van de beloning. Onder de basiscomponent wordt verstaan: het salaris. Opdrachtnemer dient in het Prijzenblad een specificatie te geven van de opbouw van de omrekenfactor.
49	De loonsomfactor staat gedurende de contractperiode vast en kan alleen gewijzigd worden als er sprake is van wijziging van het werkgeversaandeel betreffende premies sociale verzekeringswetten, fiscale wetgeving, overige door de uitzendonderneming te betalen premies en pensioenpremies of ten gevolge van de invoering van nieuwe lasten of premies op grond van de wet, de meest recente CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) of enig verbindend voorschrift. De loonsomfactor kan maximaal één (1) keer per jaar gewijzigd worden. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen. Door te voeren wijzigingen dienen uiterlijk tien (10) werkdagen voordat deze van kracht worden per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd conform de opgave in het Prijzenblad (Bijlage 4). Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

50	De bureaumarge zoals door Opdrachtnemer opgegeven bij de Inschrijving wordt conform Raamovereenkomst geïndexeerd.
51	Opdrachtgever kan de Uitzendkracht kosteloos overnemen vanaf 1250 uur of na een inhuurperiode van één jaar (afhankelijk van wat als eerste is bereikt) zonder dat Opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd is. Bij overname van de Uitzendkracht voordat de 1250 uur is bereikt en binnen het eerste jaar wordt een vergoeding betaald over de resterende uren, uitgaande van een inzet van 1250 uur. De vergoeding bedraagt maximaal het aantal resterende uren vermenigvuldigd met uitsluitend de bureaumarge (dus exclusief uurloon en loonsomfactor). Bij overname binnen het eerste jaar en waar op basis van de voorgaande maanden de verwachting is dat de Uitzendkracht de 1250 uur binnen het eerste jaar niet bereikt, wordt een vergoeding betaald. De vergoeding wordt berekend door de resterende periode in weken (tot één jaar) te vermenigvuldigen met het gemiddeld aantal gewerkte uren per week vanaf de start van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever. Over deze uren kan Opdrachtnemer uitsluitend de bureaumarge in rekening brengen bij Opdrachtgever (dus exclusief uurloon en loonsomfactor). Bij overname treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, zodra dit aantal gewerkte uren door een Uitzendkracht is bereikt, Opdrachtgever hierover te informeren.
52	Op te nemen vakantie- en verlofdagen van de in te zetten Uitzendkracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende van Opdrachtgever en de Uitzendkracht worden vastgesteld, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden/het vastgestelde rooster en daarbij behorende afspraken. Belemmeringen in werkzaamheden waarvoor de Uitzendkracht wordt ingezet dienen te worden voorkomen.
53	Opdrachtnemer houdt de opbouw van vakantiedagen per Uitzendkracht bij.
54	Opdrachtnemer is bereid en in staat om Uitzendkrachten in fase A en B in te zetten en is verplicht proactief te signaleren in welke fase van het Fasensysteem een Uitzendkracht zich bevindt. Hieronder wordt ook verstaan het proactief signaleren in het kader van de ketenregeling. In geval van een overgang naar een andere fase informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever minimaal vijf (5) weken van te voren.
Eisen met betrekking tot facturatie	
55	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.
56	Opdrachtnemer factureert middel e-facturatie (XML facturen). Opdrachtnemer dient zich hiervoor te registreren op Invoice sharing (www.invoicesharing.com). Vragen over een factuur kunnen gestuurd worden naar het volgende e-mailadres: facturering@vrfryslan.nl
57	Opdrachtnemer factureert maandelijks wekelijks achteraf en gespecificeerd. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: • Factuurnummer en factuurdatum; • Betreffende afdeling; • Een gespecificeerde onkostenvergoeding waaronder eventuele reiskosten; • Welke dagen/uren gewerkt zijn en welk percentage onregelmatigheidstoeslag van toepassing is; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • Uurtarief van de Uitzendkracht; • Het Btw-bedrag; • Het Btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN) • Kostenplaats en/of projectnummer (af te stemmen met de afdeling); • Naam Uitzendkracht • Weeknummer.
58	Ter controle van de factuur dienen de gegevens van de weekoverzichten - per Uitzendkracht, per periode, per afdeling/project - digitaal bij de factuur beschikbaar te worden gesteld.
59	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt.

60	Opdrachtgever stort vijftientwintig (25) procent van de factuur (inclusief btw) op de G-rekening van Opdrachtnemer. Bij verlegging van de omzetbelasting is dit 20 procent. De SNA-certificering in combinatie met betaling via een G-rekening zorgt voor vrijwaring. Voor beursgenoteerde ondernemingen geldt een vrijstelling van de Belastingdienst indien zij kunnen aantonen dat de disculpatieregeling van toepassing is. Storten op een G-rekening is dan niet noodzakelijk voor de vrijwaring.
Eisen met betrekking tot communicatie	
61	Opdrachtnemer stelt na gunning gezamenlijk met Opdrachtgever (de afdeling P&O) een communicatiematrix en escalatiematrix op welke van toepassing is op de uitvoering van de dienstverlening. De communicatiematrix betreft zowel de interne als de externe communicatie.
62	Opdrachtnemer is gedurende werkdagen en kantoor tijden (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur of van 08:30 uur tot 17:30 uur) bereikbaar, zowel telefonisch als per e-mail voor operationele vragen en Opdrachten.
63	Opdrachtnemer heeft een bevoegd en eenduidig aanspreekpunt voor Opdrachtgever in de vorm van een vaste accountmanager.
64	Opdrachtnemer heeft één (1) vaste contactpersoon voor de operationele zaken. Er is gegarandeerde vervanging bij afwezigheid. Het e-mailverkeer vindt plaats via een centraal e-mailadres.
65	Er vindt zowel strategisch, tactisch als operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Strategisch overleg Vindt minimaal jaarlijks plaats, op directieniveau. Tactisch overleg Vindt eens per kwartaal plaats. Tijdens dit overleg worden onder meer besproken: • Veranderde wet- en regelgeving, trends en beleidsmatige aandachtspunten; • Tevredenheid contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken (waaronder KPI's); • Evaluatie rapportages; • Klachtenregistratie en -behandeling; • Voorzieningsgraad; • Kwaliteit Uitzendkrachten. Bij dit overleg zijn de accountmanager van Opdrachtnemer en het lijnmanagement van Opdrachtgever betrokken. Operationeel overleg Vindt plaats naar behoefte van Opdrachtgever. Dagelijkse operationele vraagstukken worden besproken tussen de contactpersoon die vanuit Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de operationele zaken en betrokken contactpersonen van Opdrachtgever.
66	Van ieder overleg wordt een kort verslag opgesteld door Opdrachtnemer.
67	Opdrachtnemer levert minimaal eens per kwartaal digitale managementrapportages aan. Deze dienen minimaal de volgende managementinformatie te bevatten: • Het aantal uitgezette en ingevulde aanvragen; • De doorlooptijd van de vacatures; • Een totaal overzicht gespecificeerd per Uitzendkracht: uren, uurtarief, omrekenfactor, schaal, fase, kostenplaats, overige kosten (zoals reiskosten) en periode. Rapportages worden maximaal een week na afloop van het kwartaal aangeleverd. De definitieve uitvoering en invulling van de rapportages zal na gunning in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld en zijn gedurende de contractperiode kosteloos aan te passen naar de wensen van Opdrachtgever.

68	Urenregistratie en overige rapportages (zie eis 67) dienen ondersteund te worden door een gebruiksvriendelijke webportal en zijn te allen tijde te raadplegen zijn door Uitzendkrachten en Opdrachtgever.
69	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over (toekomstige) wijzigingen in wet- en regelgeving en past deze toe.
70	Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende functionaliteiten in een webportal aan. Dit systeem geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om: • Aanvragen te volgen; • Urenregistratie in te zien; • Uren af te keuren; • Kostenplaats te wijzigen; • Totaaloverzicht. Opdrachtgever kan alle informatie met betrekking tot Uitzendkrachten inzien (incl. documenten); • Managementinformatie (genoemd in eis 67); • Inzicht te geven in de ingezette Uitzendkrachten (zoals omzet per kostenplaats (in euro's), het aantal ingezette Uitzendkrachten (op verzoek per functieprofiel) etc.); De webportal van Opdrachtnemer is ingericht conform vigerende wet- en regelgeving.
Eisen met betrekking tot einde dienstverlening	
71	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst verleent Opdrachtnemer alle medewerking die nodig is voor een geruisloze overgang naar een nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer. Hieronder valt onder meer: • Het delen van gegevens van de huidige populatie Uitzendkrachten met de nieuwe Opdrachtnemer mochten deze behoefte hebben een overstap te maken naar de nieuwe Opdrachtnemer; • tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages en managementinformatie, die Opdrachtgever in het kader van het voorbereiden van een aanbesteding voor een nieuwe (opvolgende) raamovereenkomst wenselijk acht.
72	Om de overdracht bij afloop van de Raamovereenkomst in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.