



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9a

Programma van Eisen

Inhuur personeel (perceel 1)





© Copyright 2022, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Dienstverlening	3
Hoofdstuk 2	Digitalisering van het Inhuurproces	4
Hoofdstuk 3	Selectie van Inhuurkrachten	4
Hoofdstuk 4	Begeleiding en opleiding van Inhuurkrachten	5
Hoofdstuk 5	Vervanging en overname van Inhuurkrachten	6
Hoofdstuk 6	Implementatie en Transitie	6
Hoofdstuk 7	Urenverantwoording	8
Hoofdstuk 8	Communicatie	8
Hoofdstuk 9	Evaluatie	8
Hoofdstuk 10	Managementinformatie	8
Hoofdstuk 11	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	9
Hoofdstuk 12	Klachtenregeling	9
Hoofdstuk 13	Overige verplichtingen	9
Hoofdstuk 14	Controle	10
Hoofdstuk 14	Financieel	10
Hoofdstuk 14	SROI	12
Hoofdstuk 15	Verbetering processen	15

1 | Dienstverlening

Raamcontractant is in staat en bereid om de meest in te lenen functies op basis van inhuur ter beschikking te stellen.

Opdrachtgever volgt de CAO Metalektro en heeft een eigen loongebouw, zie Bijlage 13. In het loongebouw zijn de CAO verhogingen vanaf 1 december 2022 nog niet verwerkt.

De meest in te lenen functies binnen het loongebouw van Opdrachtgever zijn van schaal H en hoger.

De meest voorkomende functies binnen zijn trajectcoach, werkconsulent, accountmanager (binnen Ergon bedrijf Ontwikkeling en Participatie) alsmede minder vaak via detachering voorkomende functies als financieel medewerker, AFAS beheerder, HR adviseur en overige staffuncties.

Met 'Inhuur' wordt bedoeld dat de Inhuurkracht door de Raamcontractant ter beschikking wordt gesteld aan de Opdrachtgever om krachtens de Raamovereenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.

Raamcontractant informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Inhuurkrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Raamovereenkomst.

Fysieke aanwezigheid op locatie, indien noodzakelijk/relevant, vindt plaats binnen de kaders die de Opdrachtgever daarvoor heeft opgesteld.

Raamcontractant is opgenomen/ heeft zich geregistreerd in het WAADI-register.
Inschrijver voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm.

De Inhuurkracht wordt uitbetaald op basis van daadwerkelijk aantal gewerkte uren en maandelijkse verloning. Opdrachtgever staat toe dat Raamcontractant op individuele basis met de Inhuurkracht die op basis van inhuur werkzaamheden verricht binnen de Raamovereenkomst met Opdrachtgever een andere verloningsfrequentie overeenkomt dan een maandelijkse verloning, mits deze individuele afspraken/afwijkingen ook zijn toegestaan op grond van de op Raamcontractant van toepassing zijnde cao.

Raamcontractant garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Raamcontractant op basis hiervan voortduren.

De registratie van vakantieopbouw / opname bij Inhuurkrachten ligt bij de Raamcontractant. Hetzelfde geldt voor het registreren van ziekte dagen, van bijzonder verlof/kort verzuim, eventuele blokdagen en feestdagen. De opname van vrije dagen dient te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever te geschieden. De Opdrachtgever is gerechtigd restricties hieraan te verbinden, bijvoorbeeld een maximum van drie aaneengesloten weken. De gebruikelijke werktijden van Opdrachtgever, tussen 08.00/08.30 uur en 16.30/17.00 uur met een maximaal 8-urige werkdag, zijn leidend.

Raamcontractant draagt zorg voor een deugdelijk proces borging correcte inlenersbeloning/ loonverhoudingsvoorschrift en informeert de Inhuurkracht over contractwijzigingen als gevolg van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Inhuurkrachten.

Raamcontractant is verantwoordelijk voor het adequaat en inhoudelijk instrueren van de in te zetten Inhuurkrachten alsmede het organiseren van de VOG voor start van de dienstverlening door de Inhuurkracht.

2 | Digitalisering van het inhuurproces

Raamcontractant dient Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om de administratieve handelingen met betrekking tot de inhuur van Inhuurkrachten via een door Raamcontractant ter beschikking te stellen internetapplicatie digitaal uit te voeren op basis van onderstaande punten:

1. De inhuuraanvraag wordt per mail naar Raamcontractant verzonden en Raamcontractant stelt hiervoor één centraal mailadres ter beschikking;
2. Raamcontractant verstuurt op verzoek de aangeboden cv's per e-mail naar het door Opdrachtgever gewenste mailadres;
3. Raamcontractant draagt er zorg voor dat alle benodigde gegevens van Inhuurkrachten, waaronder de all-in tarieven en fasen, voor het aanmaken van een internetapplicatie tijdig aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Tijdig is in ieder geval voor de inzet van de Inhuurkracht bij Opdrachtgever.
4. De urenverantwoording van de Inhuurkracht vindt plaats vanuit dezelfde applicatie van Raamcontractant. De Opdrachtgever keurt in de applicatie de door de Inhuurkrachten verantwoorde uren goed of af;
5. Raamcontractant zendt maandelijks de factuur (die is gebaseerd op het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde urenoverzicht per Inhuurkracht) digitaal in het door de Opdrachtgever gewenste bestandstype naar de door de Opdrachtgever gewenste digitale postbus.

3 | Selectie van Inhuurkrachten

Raamcontractant is in staat om binnen de gestelde termijn Inhuurkrachten te leveren voor alle benoemde functies bij de Opdrachtgever.

De werving en selectie van de aangeboden Inhuurkrachten geschiedt door Raamcontractant en Raamcontractant doet een eerste CV-selectie. Raamcontractant stuurt het door Opdrachtgever gewenst aantal CV's door.

Raamcontractant spant zich maximaal in om de aanvragen breed uit te zetten.

Partijen dienen voor de behandeling van de aanvraag en het hierop volgende werkproces de volgende termijnen in acht te nemen, waarbij deze termijnen worden berekend vanaf het moment van verzending van de aanvraag door de Opdrachtgever aan Raamcontractant:

Urgentie	Responsetijd Raamcontractant	Oplevertijd Cv's	Inzet kandidaat
1. regulier	Binnen 1 werkdag	Binnen 5 werkdagen	Binnen 4 werkweken
2. afwijkend	Binnen 1 werkdag	binnen 3 werkweken	Nader te bepalen

Indien niet binnen de oplevertijd geleverd wordt staat het de Opdrachtgever vrij om een ander bureau in te schakelen.

Ten aanzien van een kandidaat die Raamcontractant aanbiedt, vermeldt Raamcontractant ten minste de relevante scholing, beroepskwalificaties en het relevante arbeidsverleden, alsmede eventuele andere kenmerken die voor het bepalen van de geschiktheid van de kandidaat van belang kunnen zijn. Tevens geeft Raamcontractant de rechtspositie/fase van de kandidaat aan (inclusief een tijdsindicatie van een mogelijke eerstvolgende faseovergang).

De kandidaten kunnen de door Opdrachtgever in het Nederlands te geven instructies begrijpen en opvolgen.

Opdrachtgever kan de voorgestelde kandidaat/kandidaten voor aanvang van de werkopdracht alsnog afwijzen of wel de aanvraag intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde kandidaat/kandidaten geen doorgang vindt.

Opdrachtverlening vindt schriftelijk plaats door de daarvoor gemandateerde functionaris van de Opdrachtgever. Dit kan via e-mail of via een applicatie.

4 | Begeleiding en opleiding van Inhuurkrachten

Raamcontractant zorgt ervoor dat Inhuurkrachten zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij zowel Opdrachtgever waar zij werkzaam zijn als bij Raamcontractant. Onder 'tijdig ziek en hersteld melden' wordt verstaan telefonisch minimaal een half uur voor aanvang werktijd.

Raamcontractant verzorgt in geval van ziekte van de Inhuurkracht verder de begeleiding van de Inhuurkracht en voert de relevante sociale wetgeving uit. Raamcontractant neemt na ziekmelding direct telefonisch contact op met Opdrachtgever om na te gaan of vervanging gewenst is. Indien vervanging gewenst is, dient Raamcontractant in passende vervanging te voorzien.

Raamcontractant komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de bij Opdrachtgever ingezette Inhuurkrachten, met ondersteuning van een gecertificeerde arbodienst. Hieronder wordt onder meer ook begrepen dat de Opdrachtgever de Raamcontractant actieve informatie geeft met betrekking tot de binnen zijn organisatie gehanteerde Risico Inventarisatie en - Evaluatie (RI&E). Raamcontractant informeert vervolgens op basis van de gehanteerde RI&E de Inhuurkrachten over de risico's die gelden op de werkplekken van de Inhuurkrachten.

Raamcontractant is verplicht om bij einde eerste werkdag en daarnaast binnen 5 tot 10 werkdagen na aanvang van de werkzaamheden contact op te nemen met de Inhuurkracht en de betreffende manager van Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Inhuurkracht. Opdrachtgever kan Raamcontractant verzoeken om in plaats van directe contacten met de betreffende inhurende managers, de contacten over het functioneren van de Inhuurkracht via een centraal contactpunt te laten verlopen. Raamcontractant geeft hier dan aan gevolg.

Van iedere Inhuurkracht die niet in staat blijkt een eventueel in incidentele gevallen door de Opdrachtgever verplicht gestelde interne opleiding met succes af te ronden, kan de tewerkstelling worden opgezegd. Deze beslissing wordt door Opdrachtgever genomen na een door haar vastgesteld toets moment. In geval van een dergelijke opzegging van de tewerkstelling is Opdrachtgever geen vergoeding gedurende de opleidingsdagen aan Raamcontractant verschuldigd.

Indien een Inhuurkracht gedurende de opdracht een opleiding (of training) volgt, dan komen de opleidingskosten en de arbeidskosten als gevolg van door de Inhuurkracht aan de opleiding bestede tijd voor rekening van Raamcontractant. Uitzondering hierop is de situatie waarin de opleiding/training op nadrukkelijk verzoek van Opdrachtgever wordt gevolgd; in dat geval zijn uitsluitend de opleidingskosten voor rekening van Opdrachtgever (en niet eventuele reguliere werkuren die ten behoeve van de opleiding/training zijn ingezet). Het staat partijen vrij hierover afwijkende afspraken te maken, op initiatief van Opdrachtgever en met inachtneming van de minimum voorwaarden zoals in deze eis zijn verwoord.

Indien een Inhuurkracht een daartoe door Opdrachtgever aangeboden interne opleiding volgt en voortijdig (voor het einde van de opleiding dan wel start van de werkzaamheden) op eigen initiatief zijn arbeidsovereenkomst met Raamcontractant beëindigt, is Opdrachtgever in dat geval geen uurtarief verschuldigd gedurende de opleidingsdagen/uren aan Raamcontractant.

Deze eis is alleen van toepassing indien Opdrachtgever de Raamcontractant voor aanvang van de interne opleiding op de hoogte gesteld heeft van het feit dat de Inhuurkracht een interne opleiding is gaan volgen.

5 | Vervanging en overname van Inhuurkrachten

Raamcontractant zorgt voor continuïteit van de Dienstverlening, waarbij minimaal één vast aanspreekpunt beschikbaar is. Indien hij/zij ziek is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).

Bij iedere vervanging van een Inhuurkracht zal, zonder dat dit voor Opdrachtgever tot hogere kosten leidt, een vervangende Inhuurkracht beschikbaar moeten worden gesteld die qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als de oorspronkelijk ingezette Inhuurkracht. Vervanging door een Inhuurkracht die minder hoog gekwalificeerd is dan de vervangen Inhuurkracht zal slechts bij uitzondering, met schriftelijke motivering, kunnen worden aangeboden door Raamcontractant. In voorkomend geval zal het uurtarief tot het voor die Inhuurkracht algemeen gangbare niveau worden verlaagd. De in deze eis toegestane vervanging leidt nimmer tot tariefsverhoging.

Indien Opdrachtgever van mening is dat een Inhuurkracht van Raamcontractant niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Opdrachtgever of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende opdracht per direct te beëindigen en van Raamcontractant te verlangen dat deze Inhuurkracht op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld wordt vervangen. Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste acht werkuren van de betreffende Inhuurkracht, dan worden de gewerkte uren niet aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Inhuurkracht een arbeidsovereenkomst te geven, met inachtneming van de voor Opdrachtgever geldende opzegtermijn. In een dergelijke situatie zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien:

- (a) Raamcontractant niet verantwoordelijk is geweest voor de werving van de Inhuurkracht (bijvoorbeeld als gevolg van overname van de arbeidskracht van een latende Raamcontractant), of
- (b) de Inhuurkracht minimaal 1.600 uur declarabele werkzaamheden heeft verricht voor Opdrachtgever.

Indien door Opdrachtgever wordt besloten tot het in dienst nemen van de Inhuurkracht voordat de hiervoor genoemde termijn is verstreken, dan heeft Raamcontractant naast het recht op een vergoeding voor de door de Inhuurkracht daadwerkelijk gewerkte uren, ook recht op een vergoeding voor het resterend aantal (niet gewerkte) uren tot een maximum van 1.600 uur. Onder gewerkte uren vallen ook de door Inhuurkracht ten behoeve van de opdracht gemaakte overuren.

6 | Implementatie en transitie

Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Raamcontractant na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.

Indien aan de orde neemt Raamcontractant de door Opdrachtgever onder de 'oude' overeenkomsten reeds ingehuurd Inhuurkrachten over, opdat zij de werkzaamheden waarvoor zij door Opdrachtgever zijn ingehuurd, op verzoek van Opdrachtgever kunnen voortzetten. Onder 'overname' wordt onder meer bedoeld de rechtspositie en opgebouwde rechten/reserveringen van of ten behoeve van deze arbeidskrachten die niet aan de arbeidskrachten ten tijde van overgang dienen te worden uitgekeerd of ingewilligd, voor zover overdracht van deze rechtspositie en opgebouwde rechten/reserveringen mogelijk en voor de Inhuurkrachten wenselijk is. Raamcontractant spant zich ervoor in om de nadelige gevolgen van de overgang (voor de rechtspositie, rechten en reserveringen van deze Inhuurkrachten) zoveel als mogelijk te beperken.

Om dit proces effectief te laten verlopen maakt Raamcontractant bij aanvang van de implementatie een analyse van de verschillen tussen de nieuwe en huidige voorwaarden die worden overeengekomen met Raamcontractant bij de inzet van een Inhuurkracht.

Tenzij de latende Raamcontractant(s) of de betreffende Inhuurkrachten ondubbelzinnig weigeren mee te werken aan de overgang van de rechtsverhouding(en), spant Raamcontractant zich in voor een tijdige en zorgvuldige realisatie van de overgang van deze Inhuurkrachten.

De continuïteit van de dienstverlening dient te zijn gegarandeerd en mag op geen enkel moment in gevaar komen. De met Raamcontractant af te sluiten opdrachten hebben een einddatum die gelijk is aan – of ligt voor - het einde van de betreffende Raamovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

In de situatie dat het naar oordeel van Opdrachtgever onwenselijk is dat één of meer lopende opdrachten per einde van de (dan) lopende Raamovereenkomst beëindigd worden, eindigt de opdracht maximaal zes maanden na het einde van de betreffende Raamovereenkomst.

Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Raamcontractant volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Raamcontractant/partij.

Voor zover Raamcontractant die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Raamcontractant op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en management informatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst en/of in het kader van een transitie van Inhuurkrachten naar één of meerdere nieuwe Raamcontractanten/partijen wenselijk acht.

Raamcontractant is bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), teneinde een goede implementatie alsmede een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de opdracht tot het verrichten van diensten naar een opvolgende Raamcontractant/partij, gehouden voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden met die opvolgende Raamcontractant/partij afspraken te maken over het op eerste verzoek van Opdrachtgever verlenen van medewerking aan de overgang van rechtsverhouding met Inhuurkrachten naar een opvolgende Raamcontractant/partij, zodat de uitvoering van de werkzaamheden door dezelfde natuurlijke personen eventueel kan worden gecontinueerd, tenzij de desbetreffende Inhuurkrachten daarmee niet instemmen. Raamcontractant zal alsdan een eventueel met de Inhuurkracht overeengekomen concurrentie- of relatiebeding niet inroepen jegens deze en/of jegens de Opdrachtgever en/of de opvolgende Raamcontractant/partij. Raamcontractant levert op verzoek van Opdrachtgever een actueel overzicht van de Inhuurkrachten en hun rechtsposities, opdat een opvolgende Raamcontractant/partij een actueel en correct beeld kan krijgen van de over te nemen Inhuurkrachten.

Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Raamcontractant zich aan een door Opdrachtgever nader op te stellen Exitregeling en stelt Raamcontractant 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 Overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe Raamcontractant. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Raamcontractant wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Inhuurkrachten.

7 | Urenverantwoording

De Inhuurkracht is verplicht de gewerkte uren (en indien relevant: onkosten) te verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem van Raamcontractant. Indien de Opdrachtgever toestaat dat de Inhuurkrachten ook niet-gewerkte (niet-declarabele) uren gaat verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem, bepaalt de Opdrachtgever welke specificatie hiervoor gebruikt mag worden.

Gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst) worden door de Inhuurkracht separaat verantwoord in het urenverantwoordingssysteem, opdat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk is.

In de nadere overeenkomsten met Raamcontractant wordt door Opdrachtgever opgenomen dat Opdrachtgever gerechtigd is om een Inhuurkracht na een inzet van 1600 uur kosteloos over te nemen.

Opdrachtgever verstrekt binnen 5 werkdagen na afloop van de verantwoordingsperiode aan Raamcontractant digitaal de uren- en vergoedingenverantwoording met vermelding van het aantal goedgekeurde gewerkte uren van de Inhuurkrachten en goedgekeurde gedeclareerde onkosten. In onderling overleg kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingenverantwoording worden vastgelegd.

8 | Communicatie

Raamcontractant benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Raamcontractant en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Raamcontractant. Raamcontractant stelt tevens per Opdrachtgever één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tussen 7:30 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.

9 | Evaluatie

Raamcontractant evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtgever en van de Inhuurkrachten, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats. Op operationeel niveau vindt maandelijks overleg plaats of anders indien tussen Opdrachtgever en Raamcontractant wordt afgesproken.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

10 | Managementinformatie

Raamcontractant levert kosteloos per kwartaal een rapportage in Excel aan.

Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Raamcontractant per kwartaal en cumulatief inzage in:

- Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling/locatie;

- Het aantal ingevulde aanvragen/ingezette Inhuurkrachten per afdeling/locatie;
- Het aantal ingevulde aanvragen o.b.v. eigen inbreng kandidaten door Opdrachtgever of aangeleverd door Raamcontractant;
- Het aantal ingetrokken zoekopdrachten per afdeling/locatie.

De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast, zonder dat Raamcontractant Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.

11 | Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever

De Opdrachtgever zal één of meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van opdrachten voor het inlenen van Inhuurkrachten. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden uitgevoerd en gefactureerd.

12 | Klachtenregeling

Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Raamcontractant is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

Van iedere klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Raamcontractant waarin de klachten en de door Raamcontractant te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

13 | Overige verplichtingen

Raamcontractant garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

14 | Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te

controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Raamcontractant niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Raamcontractant. Raamcontractant is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

15 | Financieel

De vergoeding van Opdrachtgever aan Raamcontractant kent de volgende elementen:

Fee A) de vergoeding voor Intermediaire dienstverlening, inclusief Contractbeheer en de andere dienstverleningselementen;

Fee B) de vergoeding voor het overnemen van reeds lopende contracten met huidige bureaus van Professionals bij aanvang van de Raamovereenkomst (de transitie) alsmede Kandidaten aangedragen door Opdrachtgever (werving en selectie door Opdrachtgever) = de Opslag voor enkel Contractbeheer en de andere dienstverleningselementen.

Raamcontractant hanteert all-in Inhuurtarieven, dus inclusief reis- en verblijfkosten en eventuele overige bijkomende kosten.

Raamcontractant zorgt voor marktconforme uurtarieven. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen dit te toetsen bij een externe partij.

In de situatie dat een Inhuurkracht langer dan 12 kalendermaanden werkzaam is op een opdracht, kan de Opdrachtgever aan Raamcontractant verzoeken in gesprek te gaan over een verlaging van het Inhuurtarief.

De in de inschrijving vermelde geldbedragen zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld. Geldbedragen in Euro's zijn weergegeven met twee decimalen achter de komma.

Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de geoffreerde prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Raamcontractant.

Raamcontractant garandeert dat de ingezette Inhuurkrachten te allen tijden conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald.

Raamcontractant vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst. Raamcontractant is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Raamcontractant deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Raamcontractant.

Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Inhuurkrachten voortvloeiende uit cao of wetgeving zijn voor rekening van Raamcontractant.

De kosten die gemaakt worden voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

Opdrachtgever zal de bij hem geplaatste Inhuurkrachten dezelfde faciliteiten om niet ter beschikking stellen als die aan

het eigen personeel in een gelijk of gelijkwaardige functie ter beschikking worden gesteld en die door Opdrachtgever voor het uitoefenen van de functie noodzakelijk worden geacht. Denk hierbij aan werkplekvoorzieningen, facilitaire voorzieningen, ict-voorzieningen, etc. Raamcontractant is niet gerechtigd eventuele onkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen indien en voor zover Opdrachtgever voorzieningen aan de Inhuurkracht ter beschikking heeft gesteld en daardoor het maken van deze onkosten niet meer noodzakelijk is. Eventuele afwijking hierop dienen door Opdrachtgever vooraf schriftelijk te worden goedgekeurd.

Overige financiële condities

Er worden geen overige kosten, in rekening gebracht.

Facturering

De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, met een verzamelfactuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde urenverantwoordingen.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@ergon.nl.

Op de factuur vermeldt Raamcontractant ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- contract-/ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke (werk)opdracht door de Opdrachtgever herleid kan worden;
- kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever waar de Inhuurkracht werkzaamheden verricht;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- namen van de Inhuurkrachten;
- aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;
- het toepasselijke uurtarief en totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw;
- 40% van het gefactureerde bedrag op de G-rekening.

Raamcontractant brengt uitsluitend de daadwerkelijk door de Inhuurkrachten gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever. Raamcontractant verzendt geen facturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Raamcontractant brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen in rekening.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Raamcontractant gefactureerde bedrag, de goedgekeurde uren, tarieven en onkosten uit de eigen administratie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De factuur is een digitaal exemplaar minimaal in pdf-format.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Raamcontractant dient hieraan mee te werken.

Raamcontractant werkt hieraan kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Betalingsvoorwaarden

40% van het bedrag wordt gestort op de G-rekening.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Raamcontractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Raamcontractant aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

16 | SROI

1. SROI houdt in dat de Raamcontractant aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel (over het algemeen een percentage) van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI door de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. De Raamcontractant is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde.
2. Een vorm van 'SROI' is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Raamcontractant die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht aan minimaal trede 2 van de PSO voldoet (en dit kunnen aantonen met een geldig PSO certificaat), voldoen aan de SROI prestatie-eis van 5%. Het is ook mogelijk om een korting van 50% op de SROI verplichting voortvloeiend uit de prestatie-eis te geven indien een Raamcontractant in het bezit is van een geldig PSO certificaat op trede 1. Tevens geldt PSO trede 1 als alternatief voor een prestatie-eis van 2%. PSO staat voor Prestatieladder Socialer Ondernemen, een wetenschappelijk onderbouwd meetinstrument /keurmerk van TNO (Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek) en Stichting PSO Nederland (www.pso-nederland.nl). De prestatieladder wordt continue doorontwikkeld onder leiding van TNO.
3. De invulling van de SROI verplichting mag plaatsvinden zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht. Voor het gedeelte van de invulling van SROI, dat plaatsvindt buiten de opdrachtn uitvoering, dient er wel sprake te zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.
4. De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.
5. Van de bij artikel 4 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
6. De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Raamcontractant:
 - a. Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in artikel 7 te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
 - b. Door diensten zoals groen/schoonmaak/post af te nemen van of werkzaamheden aan Sociale werkbedrijven (uitvoerende instantie Wet Sociale Werkvoorziening) uit te besteden. De SW-bedrijven van de regio Zuidoost Brabant zijn; Kempenplus, de WSD-Groep en Ergon;

- c. De Raamcontractant mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de 'SROI' verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij dient wel aantoonbaar te worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;
 - d. Hierbij dient wel aantoonbaar te worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;
 - e. Een organisatie kan bij het begin van de opdracht een geldig certificaat van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO op Trede 2 overleggen en daarmee of achteraf aantonen voor de duur van de opdrachttuitvoering op dit niveau gecertificeerd te zijn of te zijn geweest. Gedurende de gehele Opdracht dient de Raamcontractant aan te kunnen tonen op Trede 2 gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSO-certificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog ingevuld dienen te worden op de in artikel 6, sub a, b en c omschreven wijze;
 - e. Een organisatie kan bij het begin van de opdracht een geldig certificaat op Trede 1 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO overleggen en daarmee of achteraf aantonen voor de duur van de opdrachttuitvoering op dit niveau gecertificeerd te zijn of te zijn geweest, waarmee voor 50% aan de SROI verplichting is voldaan. Gedurende de gehele opdracht dient de Raamcontractant aan te kunnen tonen op Trede 1 gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSO-certificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog volledig dienen te worden ingevuld.
7. De kandidaten uit de in tabel 7.1 benoemde regelingen, zie volgende pagina, tellen mee als invulling voor SROI. In de kolommen worden respectievelijk de omschrijving en de bijbehorende criteria vermeld. In het tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Raamcontractant.

Tabel 7.1: Kandidaten SROI

Regeling	Kandidaten	Criteria
PW/IOAW/ IOAZ	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Raamcontractant een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvingen. (En of geregistreerd staan in het doelgroepenregister van het UWV.)	De Raamcontractant biedt de kandidaat een dienstverband aan van minimaal zes maanden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WAO/WIA/ WAZ/ Wajong	Personen tellen mee op grond van een claimbeoordeling volledig arbeidsongeschikt of gedeeltelijk arbeidsongeschikt verklaard (minimaal 35%), op basis van een jonggehandicapte status of op grond van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) van een private verzekeraar arbeidsongeschikt zijn verklaard.	Voor de kandidaten met een WAO, WIA, WAZ of Wajong uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WSW	Personen tellen mee op grond van indicatiebeschikking SW.	De Raamcontractant biedt de kandidaat een dienstverband aan. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor invulling van de SROI verplichting. Raamcontractant kan kandidaat ook inlenen van een WSW-bedrijf via een detachingsconstructie.
	Personen met als uitgangspositie 'WW- uitkering' tellen pas mee als ze vóór instroom een half jaar of	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor

WW	langer een WW-uitkering ontvangen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 26 weken opnieuw werkloos wordt, loopt de oude uitkering weer verder (herleving van de uitkering) voor de duur die de werkloze nog te goed had. In dit geval telt de uitkeringsduur vóór het weer aan het werk gaan mee met de duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.
BBL/BOL niveau 1 en 2 + VSO/PRO	Personen die een leerwerk- (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel leerlingen VSO/PRO die een stage-overeenkomst hebben voor een arbeidstoeleidsstage. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidsstage tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.	De Opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen:

Tabel 8.1: Normbedragen SROI

Doelgroep	Jaartarief ¹ t.b.v. invulling social return verplichting (op basis van fulltime dienstverband)	Jaartarief ¹ omgerekend naar uurtarief ¹ (jaartarief/1.463 uur (JUS-norm ²))
WW	€ 30.000,-	€ 20,51
Participatiewet (bijstandsgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA/WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 10.000,-	€ 6,84
Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / Praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42

Voetnoten

¹ Tarieven zijn all-inclusive tarieven dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten

² JaarUrenSystematiek

- Bij de inzet van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO (PSO) dient een kopie van het certificaat overlegd te worden met gevraagde trede met een geldigheidsduur gelijk aan of groter dan de contractperiode. Indien de geldigheidsduur van het certificaat korter is dan de duur van de overeenkomst, dient de Raamcontractant tussentijds of bij beëindiging van de contractperiode de geldigheid van de certificering alsnog aan te tonen voor de gehele duur van de overeenkomst.
- De Raamcontractant is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten. Indien gewenst biedt 04Werkt, het werkgeversservicepunt van de regio Zuidoost Brabant, de Raamcontractant advies en ondersteuning in het aantrekken van kandidaten. De Raamcontractant kan zich hiervoor wenden tot het WSP portal van 04Werkt. Het

WSP heeft de diverse kandidaten in beeld en kan ondersteunen bij een passende invulling van de SROI verplichting.

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan eenmaal het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Alternatief: Indien bij de eindafrekening van de Opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan eenmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Raamcontractant op de Opdrachtgever.

10. Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt eenmaal per kwartaal vastgelegd door de Raamcontractant in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI zal de Raamcontractant informeren op welke wijze deze de gegevens dient aan te leveren.
11. Het team SROI van Opdrachtgever zal de Raamcontractant informeren op welke wijze deze de documenten aangeleverd dienen te worden. Raamcontractant heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Coördinator SROI van Opdrachtgever.
12. De onder 11 genoemde contactpersoon van de Opdrachtgever is contactpersoon voor de Raamcontractant voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI.
13. Indien Raamcontractant tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI afneemt bij de Opdrachtgever, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

17 | Verbetering processen

Raamcontractant engageert zich om op een continue basis bijdragen te leveren aan het verbeteren van processen ten einde kosten te verlagen en kwaliteit te verhogen.

Raamcontractant conformeert zich om elk contractjaar een verbetertraject te realiseren binnen de processen.

Indien Raamcontractant niet voldoende meewerkt aan het verbetertraject en geen verbetertraject wordt gerealiseerd zal een malus in rekening worden gebracht van maximaal 2% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.

Betreffende het verbetertraject verwacht Opdrachtgever van Raamcontractant een proactieve rol met betrekking tot het meedenken over verbetering van de processen en dat de Raamcontractant gevraagd en ongevraagd adviseert over haar dienstverlening en/of de knelpunten en mogelijkheden.

Uiterlijk een halfjaar na ingangsdatum van de Overeenkomst zal Raamcontractant een voorstel indienen om tot een optimalisatieslag te komen, die zal leiden tot een kostenreductie.

Raamcontractant zal gedurende de contractperiode continue streven naar een optimalisatie van de Overeenkomst. Deze zogenaamde optimalisatieslagen zorgen voor een flexibele invulling van de Overeenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl