



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9b

Programma van Eisen

Inhuur personeel (perceel 2)





© 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	Overeenkomst van opdracht van tussenkomst	3
Hoofdstuk 2	Beëindiging van de Raam- en Overeenkomst van opdracht van tussenkomst	4
Hoofdstuk 3	Overname personeel	4
Hoofdstuk 4	Kwaliteit	4
Hoofdstuk 5	Contractmanagement	5
Hoofdstuk 6	Managementinformatie / Portal	6
Hoofdstuk 7	Klachtenregeling	6
Hoofdstuk 8	Overige verplichtingen	6
Hoofdstuk 9	Controle	6
Hoofdstuk 10	Evaluatie	7
Hoofdstuk 11	Financieel	7
Hoofdstuk 12	Verbetering processen	8

1 | Overeenkomst van opdracht van tussenkomst

Opdrachtnemer is in staat en bereid om ZZP'ers die door Opdrachtgever zijn geselecteerd, voor het uitvoeren van werkzaamheden voor Opdrachtgever, ter beschikking te stellen.

De in te huren ZZP'ers verrichten de overeengekomen werkzaamheden zelfstandig en niet onder leiding en toezicht (eventueel indirect) toezicht van Opdrachtgever.

De in te huren ZZP'er voert de werkzaamheden uit op een locatie van Opdrachtgever dan wel op een door Opdrachtgever te bepalen locatie.

De voertaal voor de uit te voeren werkzaamheden is Nederlands. Indien vooraf hierover andere afspraken zijn gemaakt kan hiervan worden afgeweken.

Opdrachtnemer draagt zorg voor:

- Registratie en controle van de gegevens
Opdrachtnemer beschikt over de relevante gegevens van iedere in te zetten ZZP'er. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. Opdrachtnemer laat de ZZP'er bij start van de dienstverlening een geldig legitimatiebewijs overleggen (en in geval van een vreemdeling laat Opdrachtnemer ook een geldige tewerkstellingsvergunning overleggen).
- Controle naleving wetsbepalingen
Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht zijn vervuld voordat een ZZP'er zijn werk bij Opdrachtgever aanvangt.
- Aanvragen VOG

Opdrachtnemer instrueert de ZZP'er bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever geldige identiteitspapieren bij zich te hebben, zodat Opdrachtgever een controle kan uitvoeren.

Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie op de correcte invulling van de tijdverantwoording in de portal.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ZZP'ers zich ziekmelden bij Opdrachtgever én bij Opdrachtnemer en verzorgt de relevante begeleiding. Het ziekterisico is voor ZZP'er.

Opdrachtnemer dient te allen tijde een kopie van een legitimatiebewijs en, indien van toepassing, een werkvergunning over te kunnen leggen, een en ander conform de relevante wetgeving.

Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever tijdig over wettelijke verplichtingen naar de ZZP'er met betrekking tot werkgeverschap en het beëindigen van de Overeenkomst van opdracht van tussenkomst.

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.

Voor de inhuur van de ZZP'er die gebruik maakt van deze Raamovereenkomst zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer en ZZP'er een schriftelijke overeenkomst van opdracht voor tussenkomst via de portal ontvangen.

2 Beëindiging van Raam- en Overeenkomst van opdracht van tussenkomst

De Overeenkomst van opdracht van tussenkomst eindigt aan het einde van de overeengekomen looptijd, zonder dat een nadere beëindigingshandeling is vereist. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige aanzegging

Indien de te sluiten Raamovereenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, kan de gesloten Overeenkomst van opdracht van tussenkomst niet meer worden verlengd en eindigt deze Overeenkomst van opdracht van tussenkomst automatisch op de in de Overeenkomst van opdracht van tussenkomst genoemde einddatum.

Indien de te sluiten Raamovereenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, wordt de gesloten Overeenkomst van opdracht van tussenkomst automatisch beëindigd 6 maanden na de ingangsdatum van de dan nieuwe raamovereenkomst, indien er in de Overeenkomst van opdracht van tussenkomst geen einddatum is opgenomen.

Indien de te sluiten Raamovereenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, blijven de voorwaarden uit de Raamovereenkomst onverkort van toepassing op alle onder de Raamovereenkomst gesloten Overeenkomst van opdracht van tussenkomsten, die een einddatum hebben, die ligt na de datum waarop de Raamovereenkomst is geëindigd.

3 Overname personeel

Bij de aanvang van de te sluiten Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer, met het oog op de continuïteit van de werkzaamheden, actief en zonder het berekenen van kosten mee aan de transitie van ZZP'ers. Enkel de fee zoals overgekomen in de Raamovereenkomst kan in rekening worden gebracht.

Indien de te sluiten Raamovereenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, werkt Opdrachtnemer actief en zonder het berekenen van kosten, mee aan de transitie van ZZP'ers naar de nieuwe contractpartner.

4 Kwaliteit

De werving en selectie van ZZP'ers is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer sluit een Overeenkomst van opdracht van tussenkomst, een overeenkomst van opdracht voor tussenkomst, met de door Opdrachtgever aangedragen ZZP'er.

Opdrachtnemer draagt zorg voor maandelijkse betaling.

Het accountteam van Opdrachtnemer is tijdens kantooruren bereikbaar voor de ZZP'ers en Opdrachtgever om vragen te stellen en advies in te winnen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratie, de uitbetaling van vergoeding en de eventuele beëindiging van de inzet van de ZZP'er.

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met een bij haar werkzame ZZP'er die gebruik maakt van de Raamovereenkomst een dienstverband aan te gaan. Hiervoor zal geen vergoeding verschuldigd zijn aan de

Opdrachtnemer.

De aanvraag voor een ZZP'er vindt digitaal plaats en wordt bevestigd door middel van het ondertekenen van de Overeenkomst van opdracht van tussenkomst.

De aanvraag voor opname van een ZZP'er is binnen 2 werkdagen na melding afgerond.

Het contract wordt binnen 5 werkdagen na melding opgesteld en verstuurd naar Opdrachtgever en de ZZP'er.

Opdrachtnemer informeert de ZZP'er tijdig over zijn contract, vergoeding en eventuele rechtspositionele zaken.

De ZZP'er kan bij Opdrachtnemer terecht met vragen over zijn contract, vergoeding en rechtspositionele vragen en Opdrachtnemer beantwoordt deze op een goede en heldere manier.

Voor het beantwoorden van vragen, het informeren en adviseren over ZZP'er en contracten worden geen extra kosten in rekening brengt.

5 Contractmanagement

Door Opdrachtgever wordt een vast strategisch aanspreekpunt en een vast operationeel aanspreekpunt voor Opdrachtnemer vastgelegd.

Door Opdrachtnemer wordt een accountteam voor Opdrachtgever opgezet, waarmee de ZZP'ers en Opdrachtgever contact kunnen opnemen. Naast een adequate bezetting van dit accountteam, waarborgt Opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening.

Opdrachtnemer stelt op strategisch niveau een accountmanager en een vervanger aan die primair verantwoordelijk zijn voor de implementatie, naleving en verdere invulling van de te sluiten Raamovereenkomst. De accountmanager, en bij afwezigheid zijn of haar vervanger, is gedurende standaard kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar.

De accountmanager is in staat om met mensen van verschillende niveaus en achtergronden te communiceren en deze zo nodig te motiveren. De accountmanager heeft bewezen ervaring in het managen van een relatie met vergelijkbare omvang en complexiteit als Opdrachtgever.

De accountmanager heeft voldoende tijd, met name in de implementatiefase, voor contract- en relatiemanagement.

Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van Opdrachtnemer of de contactpersonen voor Opdrachtgever, geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.

Bij het niet, of niet voldoende, functioneren van de accountmanager (dit ter beoordeling van Opdrachtgever) werkt Opdrachtnemer mee aan het zo spoedig mogelijk oplossen van het probleem en vervangt zo nodig de accountmanager.

Opdrachtgever heeft het recht een audit uit te voeren, waarin de nakoming van de totale overeenkomst wordt geaudit. Van alle afspraken uit de overeenkomst wordt dan door Opdrachtgever een overzicht opgesteld. Opdrachtnemer dient aan de hand van dit overzicht aan te tonen, dat voldaan wordt aan alle eisen. Een redelijke termijn van 4 weken wordt hierbij gehanteerd. De audit zal binnen de grenzen van de privacywetgeving uitgevoerd worden.

6 Managementinformatie / Portal

Opdrachtnemer heeft de verplichting om real-time managementinformatie via een portal (o.a. aantal ZZP'ers, het aantal uitbetaalde uren per ZZP'er, de uurtarieven voor de ZZP'er en de fee per uur per ZZP'er, de begin- en einddata van de Overeenkomst van opdracht van tussenkomst) te verstrekken aan Opdrachtgever. Na ondertekening Raamovereenkomst zal er overleg plaats vinden over de exacte vorm waarin deze informatie dient te worden aangeleverd. Voor het leveren van managementinformatie kunnen geen additionele kosten in rekening worden gebracht.

7 Klachtenregeling

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

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer geregistreerd:

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

Per halfjaar vindt, indien aan de orde, overleg plaats tussen Partijen waarin de klachten en de door Opdrachtnemer 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.

8 Overige verplichtingen

Opdrachtnemer 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.

9 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 Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

10 Evaluatie

Opdrachtnemer 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 ZZP'ers van Opdrachtgever, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats. Op operationeel niveau vindt maandelijks overleg plaats of anders indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer 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.

11 Financieel

Door Opdrachtgever wordt een uurtarief met de ZZP'er overeengekomen. Opdrachtnemer vermeerderd dit uurtarief met haar aangeboden (broker)fee en brengt dit totaal tarief in rekening bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij de ZZP'er.

Opdrachtnemer hanteert de vergoeding op de uurprijs exclusief btw voor het overnemen van reeds lopende Professionals en door Opdrachtgever aangedragen Kandidaten.

Overige financiële condities

Er worden geen overige kosten, in rekening gebracht.

Facturering

De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 ZZP'ers;
- aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;
- het toepasselijke uurtarief ZZP'er, de fee 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.

Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk door de Inhuurkrachten gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag, de goedgekeurde uren en tarieven 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 Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

12 Verbetering processen

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

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

Indien Opdrachtnemer 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 van de fee over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.

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

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

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



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl