



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9

Programma van Eisen Uitzendkrachten





© Copyright 2024, Euro Management Consultants

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 .

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Dienstverlening	3
Hoofdstuk 2	Digitalisering van het Inhuurproces	4
Hoofdstuk 3	Selectie van Uitzendkrachten	5
Hoofdstuk 4	Plaatsing van Uitzendkrachten	7
Hoofdstuk 5	Begeleiding en opleiding van Uitzendkrachten	9
Hoofdstuk 6	Vervanging en overname van Uitzendkrachten	9
Hoofdstuk 7	Implementatie en Transitie	10
Hoofdstuk 8	Urenverantwoording	11
Hoofdstuk 9	Communicatie	11
Hoofdstuk 10	Evaluatie	12
Hoofdstuk 11	Managementinformatie	12
Hoofdstuk 12	Exitregeling en transitie bij einde opdracht	12
Hoofdstuk 13	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	13
Hoofdstuk 14	SROI	13
Hoofdstuk 15	Klachtenregeling	16
Hoofdstuk 16	Overige verplichtingen	16
Hoofdstuk 17	Controle	16
Hoofdstuk 18	Financieel	16
Hoofdstuk 19	Verbetering processen	19

1 | Dienstverlening

Raamcontractant spant zich maximaal in om voor alle voorkomende functies, conform de perceelindeling, van Opdrachtgever op basis van uitzenden ter beschikking te stellen. Met 'uitzenden' wordt bedoeld dat de Uitzendkracht door de Raamcontractant ter beschikking wordt gesteld aan de Opdrachtgever om krachtens de Raamovereenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.

Raamcontractant past op het gebied van beloning de door Opdrachtgever gehanteerde beloning toe bij de plaatsing van Uitzendkrachten, tenzij expliciet anders bepaald door Opdrachtgever.

De minimale leeftijd voor Uitzendkrachten is 16 jaar en voor enkele functies geldt een minimum leeftijd van 18 jaar.

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 Uitzendkrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Raamovereenkomst.

Raamcontractant past vanaf dag 1 de binnen Opdrachtgever geldende beloningsregeling (inlenersbeloning) toe op inzet van de Uitzendkrachten bij Opdrachtgever en houdt hiermee rekening in de Loonkostenfactor in zijn kostenopbouw. Opdrachtgever is verplicht om de Raamcontractant actief te informeren over wijzigingen die van invloed zijn op en/of relevant zijn voor de inlenersbeloning,

De Uitzendkracht wordt uitbetaald op basis van daadwerkelijk aantal gewerkte uren en wekelijkse verloning. Opdrachtgever staat toe dat Raamcontractant op individuele basis met de Uitzendkracht die op basis van uitzenden werkzaamheden verricht binnen de Raamovereenkomst met Opdrachtgever een andere verloningsfrequentie overeenkomt dan een wekelijkse 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 Uitzendkrachten ligt bij de Raamcontractant. Hetzelfde geldt voor het registreren van ziekte dagen, van bijzonder verlof/kort verzuim 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.

Raamcontractant informeert de Uitzendkracht over contractwijzigingen als gevolg van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten.

Raamcontractant is verantwoordelijk voor het adequaat en inhoudelijk instrueren van de in te zetten Uitzendkrachten alsmede het aanvragen van de VOG voor start van de Dienstverlening door de Uitzendkracht. De VOG is uiterlijk 28 dagen na de startdatum in het bezit van Raamcontractant.

Er dient een aanmelding plaats te vinden van de Uitzendkracht in de applicatie van de klant van Opdrachtgever. Dit wordt door Raamcontractant gefaciliteerd.

Perceel 1: Door Raamcontractant worden de werkschoenen (S3), geschikte buitenkleding en veiligheidshesje (conform EN-ISO 20471 kleur oranje) kosteloos ter beschikking gesteld. Het kledingvoorschrift is het dragen van een lange spijkerbroek.. De PBM's (handschoenen, overzetbril, veiligheidsbril etc.) verstrekt Opdrachtgever.

Perceel 2: Door Raamcontractant worden de werkschoenen (S2) kosteloos ter beschikking gesteld. Bij aanvang dient herkenbare bedrijfskleding van Raamcontractant gedragen te worden. Het kledingvoorschrift is het dragen van een lange spijkerbroek. Bij langdurige inzet van Uitzendkrachten (dit is doorgaans na 3 weken) wordt op de locaties waar bedrijfskleding wordt gedragen de bedrijfskleding door Opdrachtgever verstrekt. De PBM's (handschoenen, overzetbril, veiligheidsbril) verstrekt Opdrachtgever.

Perceel 3: Niet van toepassing

Raamcontractant hanteert het dienstverleningsplan, zoals bij haar Inschrijving gevoegd.

2 Inhuurproces

Perceel 1 t/m 3:

Raamcontractant dient Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om de administratieve handelingen met betrekking tot de inhuur van Uitzendkrachten 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 Uitzendkrachten, waaronder de uitzendtarieven 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 Uitzendkracht bij Opdrachtgever.
4. De urenverantwoording van de Uitzendkracht vindt plaats vanuit dezelfde applicatie van Raamcontractant. In het digitale urenregistratiesysteem van de Raamcontractant kan Opdrachtgever de declaraties inzien, afkeuren of corrigeren tot 4 weken terug.;
5. Raamcontractant zendt wekelijks de factuur (die is gebaseerd op het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde urenoverzicht per Uitzendkracht) digitaal in het door de Opdrachtgever gewenste bestandstype naar de door de Opdrachtgever gewenste digitale postbus.

Perceel 1 en 2:

Opdrachtgever verzoekt bij kritische functies telefonisch om de inzet vanuit de pool indien dezelfde dag inzet nodig is en digitaal indien inzet de volgende dag nog nodig is. Raamcontractant dient ten behoeve van de pool voor aanvang van de overeenkomst (en gedurende de looptijd van de overeenkomst zo spoedig mogelijk na een wijziging van de samenstelling van de pool), alle benodigde gegevens zoals hierboven vastgelegd te overleggen aan Opdrachtgever.

Er worden voor zowel perceel 1 als perceel 2 in totaal twee Raamcontractanten geselecteerd.

De Inschrijver die op de 1e plaats eindigt bij de beoordeling van de inschrijving van de Europese aanbestedingsprocedure krijgt circa 75%-85% van de opdrachtwaarde, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

De Inschrijver die op de 2e plaats eindigt bij de beoordeling van de inschrijving van de Europese aanbestedingsprocedure krijgt circa 15%-25% van de opdrachtwaarde, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Als Raamcontractant niet kan leveren geldt dit voor Opdrachtgever wel als percentage aangeboden opdrachtwaarde. Opdrachtgever is niet aansprakelijk indien bij einde van de Raamovereenkomst blijkt dat de geraamde percentages van de opdrachtwaarde niet gehaald zijn.

Indien door de Raamcontractant die op de 1e plaats is geëindigd herhaaldelijk (meer dan driemaal per kalenderjaar) niet binnen de afgesproken voorwaarden Uitzendkrachten kan leveren is Opdrachtgever gerechtigd de Raamcontractant die op de 2e plaats is geëindigd te wijzigen naar de Raamcontractant die, vanaf dan, 75% - 85% van de opdrachtwaarde krijgt.

3 Selectie van Uitzendkrachten

Raamcontractant is in staat om binnen de gestelde termijn Uitzendkrachten te leveren voor alle voorkomende functies bij de Opdrachtgever. De aangeboden Uitzendkrachten dienen te voldoen aan de in de functiebeschrijving, zie de gestelde functie-eisen en competenties in de Bijlagen. Voor de niet in Bijlagen weergegeven functies worden separate functieomschrijvingen toegestuurd.

De werving en selectie van de aangeboden Uitzendkrachten geschiedt door Raamcontractant.

Raamcontractant toetst hierbij onder andere de referentie(s), diploma's en identiteit van de Uitzendkrachten, alsmede of deze Uitzendkrachten gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. Raamcontractant dient hier bij het werving en selectieproces rekening mee te houden. Ten aanzien van een Uitzendkrachten 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 Uitzendkrachten van belang kunnen zijn. Tevens geeft Raamcontractant de rechtspositie/fase van de Uitzendkrachten aan (inclusief een tijdsindicatie van een mogelijke eerstvolgende faseovergang).

Perceel 1 en 2: Voor productiepersoneel is geen CV noodzakelijk.

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:

Functie	Responsetijd Raamcontractant	Aanleveren geschikte Kandidaten / CV's	Inzet Uitzendkrachten
productie (perceel 1 en 2)	Binnen 1 werkdag	Nvt	Binnen 3 werkdagen
staf/kader	Binnen 1 werkdag	Binnen 2 werkweken	In onderling overleg

Het staat Raamcontractant vrij om te allen tijde Uitzendkrachten van andere uitzendbureaus door te leveren. Facturering vindt echter altijd plaats door de Raamcontractant van deze Raamovereenkomst.

Perceel 1 en 2: Indien niet binnen de responstijd geleverd wordt staat het de Opdrachtgever vrij om een ander uitzendbureau in te schakelen.

Perceel 3: Indien niet binnen 2 werkweken kandidaten worden aangeleverd staat het de Opdrachtgever vrij om een ander uitzendbureau in te schakelen.

De Uitzendkrachten kunnen de door Opdrachtgever gegeven instructies begrijpen en opvolgen. Bij een groep medewerkers (vanaf 2 medewerkers) is altijd een medewerker aanwezig die de Engelse en/of Duitse taal machtig is.

Opdrachtgever kan de voorgestelde Uitzendkrachten voor aanvang van de werkopdracht alsnog afwijzen of wel de aanvraag intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde Uitzendkrachten 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 Plaatsing van Uitzendkrachten

Raamcontractant is verplicht om voordat de Uitzendkracht zijn werkzaamheden aanvangt met de Uitzendkracht een schriftelijke arbeidsovereenkomst te hebben gesloten. De arbeidsovereenkomst zal niet met terugwerkende kracht worden aangegaan.

Raamcontractant informeert de Opdrachtgever indien hij het vermoeden heeft dat de schriftelijke arbeidsovereenkomst niet voor aanvang van de werkzaamheden van de Uitzendkracht gesloten is. Opdrachtgever kan op basis hiervan besluiten de aanvang van de werkzaamheden van de Uitzendkracht uit te stellen.

Raamcontractant bespreekt bij indiensttreding van een Uitzendkracht de van toepassing zijnde arbeidsovereenkomst en arbeidsvoorwaarden van de Opdrachtgever en van Raamcontractant met de individuele arbeidskracht. De Raamcontractant is werkgever van de Uitzendkracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich. Leiding en toezicht valt bij de Opdrachtgever.

Raamcontractant is verplicht de Uitzendkrachten op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De Uitzendkrachten zijn verplicht deze regels in acht te nemen. Raamcontractant instrueert de Uitzendkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:

- functie-inhoud;
- gehanteerde normen en waarden van de Opdrachtgever;
- werktijden;
- integriteitseisen van de Opdrachtgever;
- geheimhoudingsplicht;
- urenregistratie;
- ziek- en hersteldmeldingsprocedure;
- melden van verlof en vakantie;
- aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever;
- ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's op grond van de Risico inventarisatie en –evaluatie (RI&E).

Raamcontractant draagt er zorg voor dat de Uitzendkracht voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen ondertekent en vereiste vergunningen, diploma's en andere documenten indient, die de wet en regelgeving, de voor Raamcontractant geldende cao de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist.

Documenten die de Opdrachtgever in ieder geval verlangt betreft een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) (alleen voor perceel 3) voor de betreffende werkopdracht en, indien van toepassing, een kopie van een verblijfsvergunning. Tevens wordt door Opdrachtgever een controle op de eerste dag verricht op een geldig identiteitsbewijs. Een ander voorbeeld is een geheimhoudingsverklaring. Raamcontractant beheert het dossier van de Uitzendkracht op een zodanige wijze dat voldaan wordt aan de in de wet en regelgeving en de voor Raamcontractant cao geldende voorwaarden.

Raamcontractant toetst voorafgaande aan de plaatsing van de Uitzendkracht de aanwezigheid en juistheid van deze documenten en verzekert zich dat de Uitzendkracht beschikt over de documenten, vergunningen en diploma's die de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist. Indien deze er niet zijn is Raamcontractant verplicht de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

De Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Uitzendkracht of Raamcontractant niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Uitzendkracht te weigeren of de tewerkstelling van de Uitzendkracht terstond te beëindigen. Daar zijn voor de Opdrachtgever geen aanvullende kosten aan verbonden.

De kosten voor het overleggen of bevestigen van ontvangst van de vereiste verklaringen of documenten zoals VOG kunnen niet separaat worden gefactureerd en zijn voor rekening van de Raamcontractant. Deze kosten kunnen niet naar de Uitzendkracht worden verlegd.

Raamcontractant dient voor plaatsing te beschikken over het kopie van een geldig identiteitsbewijs van de Uitzendkracht alsmede over kennis van het arbeidsverleden van de Uitzendkracht.

Alle documenten (dan wel een kopie hiervan) gerelateerd aan de tewerkstelling van een Uitzendkracht bij Opdrachtgever, dienen bij Raamcontractant gearchiveerd te worden. Dossiers van de Uitzendkrachten dienen actueel en volledig te zijn. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verleent Raamcontractant (binnen 24 uur na het verzoek) inzage in dossiers van de bij Opdrachtgever geplaatste Uitzendkrachten, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de Wet bescherming persoonsgegevens.

Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Uitzendkracht een verstoring optreedt in de relatie met Opdrachtgever en de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet langer kan voortduren, worden door Raamcontractant in overleg met de Opdrachtgever passende maatregelen genomen. Zowel

Raamcontractant als Opdrachtgever dragen in dergelijke situatie zorg voor de opbouw van een volledig personeelsdossier van de Uitzendkracht.

Opdrachtgever is gerechtigd de opdrachten tussentijds op te zeggen. Hierbij worden voor opdrachten die betrekking hebben op de inzet van Uitzendkrachten op basis van uitzenden de volgende opzegtermijnen in acht genomen:

Aantal gewerkte weken gedurende opdracht	Opzegtermijn
0 tot 26 weken	0 kalender dagen
26 tot 52 weken	10 kalender dagen
52 weken of meer	14 kalender dagen

Integriteit is een belangrijk issue. In dat kader bewaken zowel Opdrachtgever als Raamcontractant overtredingen van Uitzendkrachten met betrekking tot integriteitkwesities. Bij een vermoeden van schendingen van de betreffende bepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen.

Raamcontractant informeert Opdrachtgever schriftelijk tijdig, doch minimaal één maand van tevoren over de wijzigingen in fases van de uitzendkracht en/of tariefswijziging als gevolg van periodieke verhogingen. Raamcontractant zal minimaal 6 maanden voordat een Uitzendkracht in fase C / fase 4 terecht kan komen in overleg treden met deze Uitzendkracht en Opdrachtgever.

Raamcontractant anticipeert waar mogelijk op noodzakelijke administratieve wijzigingen van opdrachten en attendeert Opdrachtgever hier tijdig op. Een administratieve wijziging van de opdracht doet zich voor indien de aard van de werkzaamheden van de betreffende Uitzendkracht(en) niet wezenlijk wijzigt, maar de opdracht wel aangepast dient te worden (bijvoorbeeld bij wijziging van het uurloon of uurtarief van de Uitzendkracht of bij verlenging van de opdracht).

5 Begeleiding en opleiding van Uitzendkrachten

Raamcontractant zorgt ervoor dat Uitzendkrachten productie zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij Raamcontractant. Raamcontractant informeert daarna per omgaande Opdrachtgever.

Raamcontractant zorgt ervoor dat Uitzendkrachten staf en kader 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 Uitzendkracht verder de begeleiding van de Uitzendkracht 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 binnen maximaal 3 werkdagen in passende vervanging te voorzien.

Raamcontractant komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de bij Opdrachtgever ingezette Uitzendkrachten, al dan niet 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 Uitzendkrachten over de risico's die gelden op de werkplekken van de Uitzendkrachten.

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 Uitzendkracht en de betreffende manager van Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Uitzendkracht. Opdrachtgever kan Raamcontractant verzoeken om in plaats van directe contacten met de betreffende inhurende managers, de contacten over het functioneren van de Uitzendkracht via een centraal contactpunt te laten verlopen. Raamcontractant geeft hier dan aan gevolg.

Indien een Uitzendkracht gedurende de opdracht een opleiding (of training) volgt, dan komen de opleidingskosten en de arbeidskosten als gevolg van door de Uitzendkracht 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.

Opdrachtgever gedraagt zich ten aanzien van de Uitzendkracht in overeenstemming met artikel 7:658, lid 4 BW bij het uitoefenen van toezicht en/of de leiding alsmede met betrekking tot het uitoefenen van het werk op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.

Opdrachtgever is ten aanzien van de Uitzendkracht aansprakelijk voor het nakomen van de regels op het gebied van veiligheid op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

6 Vervanging en overname van Uitzendkrachten

Indien een Uitzendkracht, om welke reden dan ook, de werkzaamheden niet of niet meer (naar behoren) kan uitvoeren, zet Raamcontractant, indien gewenst, binnen maximaal 3 werkdagen een Uitzendkracht met minimaal gelijkwaardige kwaliteiten in voor hetzelfde uurtarief. Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor de werkopdracht te beëindigen indien genoemde situatie zich voordoet. Voor de kritische functies houdt Raamcontractant een pool van Uitzendkrachten aan van waaruit de vervanging wordt geregeld.

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

Indien Opdrachtgever van mening is dat een Uitzendkracht 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 Uitzendkracht op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld wordt vervangen. Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste acht werkuren van de betreffende Uitzendkracht, dan worden de gewerkte uren niet aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Uitzendkracht 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 Uitzendkracht (bijvoorbeeld als gevolg van overname van de arbeidskracht van een latende Raamcontractant), of
- (b) de Uitzendkracht minimaal 1.040 uur declarabele werkzaamheden heeft verricht voor Opdrachtgever.

Indien door Opdrachtgever wordt besloten tot het in dienst nemen van de Uitzendkracht voordat de hiervoor genoemde termijn is verstreken, dan heeft Raamcontractant naast het recht op een vergoeding voor de door de Uitzendkracht daadwerkelijk gewerkte uren, ook recht op een vergoeding voor het resterend aantal (niet gewerkte) uren tot een maximum van 1.040 uur, vermenigvuldigd met uitsluitend de bureaumarge (dus exclusief uurloon en loonkostenfactor). De te vergoeden bureaumarge voor het resterende aantal (niet gewerkte) uren wordt separaat gefactureerd.

7 Implementatie en transitie

Indien aan de orde, en indien Raamcontractant akkoord is, neemt Raamcontractant de door Opdrachtgever onder de 'oude' Raamovereenkomsten reeds ingehuurd Uitzendkrachten 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 Uitzendkrachten wenselijk is. Raamcontractant spant zich ervoor in om de nadelige gevolgen van de overgang (voor de rechtspositie, rechten en reserveringen van deze Uitzendkrachten) zoveel als mogelijk te beperken. Tenzij de latende Raamcontractant(s) of de betreffende Uitzendkrachten 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 Uitzendkrachten.

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 Uitzendkrachten naar één of meerdere nieuwe Raamcontractant/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 Uitzendkrachten naar een opvolgende Raamcontractant/partij, zodat de uitvoering van de werkzaamheden door dezelfde natuurlijke personen eventueel kan worden gecontinueerd, tenzij de desbetreffende Uitzendkrachten daarmee niet instemmen. Raamcontractant zal alsdan een eventueel met de Uitzendkracht 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 Uitzendkrachten en hun rechtsposities, opdat een opvolgende Raamcontractant/partij een actueel en correct beeld kan krijgen van de over te nemen Uitzendkrachten.

8 Urenverantwoording

De Uitzendkracht is verplicht de gewerkte uren (en indien relevant: onkosten) te verantwoorden. Indien de Opdrachtgever toestaat dat de Uitzendkrachten 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 Uitzendkracht separaat verantwoord in het urenverantwoordingssysteem, opdat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk is.

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 Uitzendkrachten en goedgekeurde gedeclareerde onkosten. In onderling overleg kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingenverantwoording worden vastgelegd.

Opdrachtgever zal in de toekomst met een portal gaan werken waarin de urenverantwoording dient plaats te vinden. Bij ingebruikname van deze portal zal Raamcontractant binnen deze portal of via een koppeling de mutaties etc. verwerken.

9 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 op alle werkdagen tussen 08:30 – 17:30 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.

10 Evaluatie

Raamcontractant evalueert minimaal eenmaal per kwartaal kosteloos op strategisch niveau de Dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de Dienstverlening besproken, de procentuele verdeling van de opdrachten, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, wat de status is van de fase waarin Uitzendkrachten zitten, de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtgever en van de Uitzendkrachten, de nakoming van overeengekomen afspraken en verbetering processen 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.

11 Managementinformatie

Raamcontractant stelt per kwartaal en per kalenderjaar binnen een maand na afloop van het betreffende kwartaal / kalenderjaar, een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- indicator leveringspercentage: de procentuele verhouding tussen het aantal aanvragen van Opdrachtgever en het aantal tijdig geleverde Uitzendkrachten door Raamcontractant;
- aantal ingezette uren en kosten per ingezette Uitzendkracht en totaal;
- overzicht per ingezette Uitzendkracht van brutoloon + loonkostenfactor + bureaumarge = tarief (omrekenfactor)
- (toekomstige) uitstroom van Uitzendkrachten;
- aantal ingezette uren en kosten per bedrijfsonderdeel c.q. kostenplaats;
- betalingsbewijzen fiscus ihkv de Wet ketenaansprakelijkheid;
- plan verbetering processen (eenmaal per jaar).

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 Uitzendkrachten per afdeling/locatie;
- Het aantal ingevulde aanvragen o.b.v. eigen inbreng Uitzendkrachten 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 Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Raamcontractant Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen. Opdrachtgever kan de gegevens verwerken in PowerBI.

12 Exitregeling en transitie bij einde opdracht

Om bij einde van de Raamovereenkomst de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Raamcontractant zich aan

de door Opdrachtgever opgestelde Exitregeling.

Raamcontractant zal, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, de dienstverlening, op geleidelijke en correcte wijze overdragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "overgangperiode". De continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal. De overgangperiode zal in beginsel maximaal drie maanden na het opzeggen of ontbinden van de Raamovereenkomst duren. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Raamcontractant bepaald. Gedurende de overgangperiode, zelfs nadat de Raamovereenkomst is opgezegd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.

Raamcontractant zal de in redelijkheid van haar te verwachten medewerking verlenen. Onder deze te verlenen medewerking wordt in elk geval begrepen:

- a. de overdracht van de bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikte gegevensbestanden en documenten;
- b. de beschikbaarstelling van de benodigde informatie om een (al dan niet tijdelijke) interface te realiseren tussen het computersysteem (apparatuur inclusief systeem- en verwerkingsprogrammatuur dat ten behoeve van de dienstverlening wordt gebruikt) van Raamcontractant en een eventueel nieuw of ander door Opdrachtgever te gebruiken systeem;
- c. de overdracht van overige voor de correcte uitvoering van de dienstverlening relevante informatie;
- d. het in redelijkheid verstrekken van instructies aan door Opdrachtgever aangewezen Derden.

Raamcontractant stelt een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De Exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De Exitregeling betekent tevens dat 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 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 eventuele transitie van de Uitzendkrachten.

Gegevens en documenten moeten voor Opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en de wettelijk bepaalde periode daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Raamcontractant 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, dient te zijn inbegrepen. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.

13 Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever

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

14 SROI

14.1

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer is verplicht

om binnen deze opdracht minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde.

14.2 Een vorm van 'SROI' is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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.

14.3

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 opdrachtuitvoering, dient er wel sprake te zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.

14.4

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.

14.5

Van de bij artikel 4 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.

14.6

De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:

- a. Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in bijgevoegde tabel, 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; WVK, de WSD-Groep en Ergon;
- c. De Opdrachtnemer 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. 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 opdrachtuitvoering op dit niveau gecertificeerd te zijn of te zijn geweest. Gedurende de gehele Opdracht dient de Opdrachtnemer 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 opdrachtuitvoering 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 Opdrachtnemer 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.

14.7

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 Opdrachtnemer tussentijds of bij beëindiging van de contractperiode de geldigheid van de certificering alsnog aan te tonen voor de gehele duur van de overeenkomst. Gedurende de gehele opdracht dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen op Trede 2 gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSOCertificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog, naar rato vanaf datum te behalen certificaat, ingevuld dienen te worden op de in artikel 6, sub a, b en c omschreven wijze.

14.8

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten. Indien gewenst biedt 04Werkt, het werkgeversservicepunt van de regio Zuidoost Brabant, de Opdrachtnemer advies en ondersteuning in het aantrekken van kandidaten. De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

14.9

Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt eenmaal per maand vastgelegd door de Opdrachtnemer in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI Annemieke van Nunen, zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de gegevens dient aan te leveren.

14.10

Het team SROI van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten aangeleverd dienen te worden. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.

De onder 14.9 genoemde contactpersoon van de Opdrachtgever is contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI.

Indien Opdrachtnemer 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.

Raamcontractant hanteert daarnaast het plan van aanpak SROI.

15 | 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.

16 | 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.

17 | Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van de 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.

18 | Financieel

Alle tarieven, zoals vastgelegd in Bijlage 1, zijn op basis van prijspeil 2024.

Voor de Uitzendkracht geldt vanaf de eerste dag van de terbeschikkingstelling bij een Opdrachtgever dezelfde beloning

als de rehtens geldende beloning van de werknemer die in een gelijke of gelijkwaardige functie is aangesteld bij Opdrachtgever.

Een 'bureaumarge' wordt uitgedrukt als een nominaal cijfer waarmee het uurloon van de Uitzendkracht wordt verhoogd. Het bestaat uit componenten die door Raamcontractant beïnvloed kunnen worden. De bureaumarge staat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vast en zal niet gewijzigd/geïndexeerd worden. In de prijsstelling geeft inschrijver de bureaumarge op, die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn.

Inschrijver dient alle reserveringen (vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen) op te nemen in de omrekenfactor. De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren of het uurloon. Het betreft een all-in factor, alle kosten zijn hierin opgenomen.

Daarnaast dient Inschrijver de opbouw van de omrekenfactor/loonkostenfactor (LSF) weer te geven zoals deze bij ingang van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Deze opbouw bestaat verder enkel en alleen uit de vaste componenten die op het uurloon van toepassing zijn.

De vergoeding van Opdrachtgever aan Raamcontractant, exclusief eventuele toeslagen en eventueel separaat te vergoeden onkosten, wordt per Uitzendkracht uitgedrukt in een uurtarief, dat het product is van het uurloon loonkosten en bureaumarge. De loonkostenfactor en de bureaumarge worden ieder uitgedrukt in een getal met maximaal vier decimalen achter de komma. De formule voor bepaling van het uurtarief is als volgt:

$$\text{Uurtarief} = \text{UL} * (\text{LSF} + \text{BM})$$

Waarbij:

UL = uurloon;

LSF = loonkostenfactor;

BM = bureaumarge.

Raamcontractant kan de loonkostenfactor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanpassen, maar alleen op basis van een tijdig, duidelijk onderbouwd en verifieerbaar voorstel en na goedkeuring van Opdrachtgever, als gevolg van aan Raamcontractant opgelegde wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. De hoogte van de aanpassing van de loonkostenfactor is ook uitsluitend afhankelijk van de hiervoor genoemde verplichtingen. De procentuele verhoging van de aan te passen onderdelen in de loonkostenfactor is niet hoger dan de procentuele aanpassing die voortvloeit uit de aan Raamcontractant opgelegde (wijziging in de) wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. Opdrachtgever kan in het kader van een zorgvuldige verificatie inzicht eisen in bewijsmiddelen, zoals een beschikking van Belastingdienst inzake bijvoorbeeld de vaststelling van de gedifferentieerde premie WGA of de sectorpremie. Daarbij mogen niet relevante delen uit de beschikking - voor zover door Raamcontractant gewenst – afgedekt worden. Na goedkeuring van de door Raamcontractant voorgestelde tariefswijziging door Opdrachtgever, zal deze in overleg met Opdrachtgever (met terugwerkende kracht) worden doorgevoerd. Daarbij valt de ingangsdatum altijd op een maandag. Raamcontractant stuurt na elke wijziging een detailoverzicht van de nieuwe loonkostenfactor en omrekenfactor, conform het prijzenblad.

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 Uitzendkrachten te allen tijde conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald.

Raamcontractant vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst, voor zover die aanspraken op basis van wet- en regelgeving voor rekening dient te komen van Raamcontractant en dat die vrijwaring is gemaximeerd op € 500.000,- per aanspraak en € 1.000.000,- per jaar. 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-afdracht 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 Uitzendkrachten voortvloeiende uit cao of wetgeving zijn voor rekening van Raamcontractant.

De vergoeding voor dienstreizen en andere onkosten in verband met de uitoefening van de werkzaamheden van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever maken geen onderdeel uit van het uurtarief en vormen geen onderdeel van de omrekenfactor. Deze vergoedingen worden separaat door Raamcontractant gefactureerd.

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

Toeslagen voor overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst, worden berekend als percentage van het bruto uurloon vermenigvuldigd met de loonkostenfactor (omrekenfactor minus bureaumarges).

Opdrachtgever zal de bij hem geplaatste Uitzendkrachten 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 Uitzendkracht 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.

Een Uitzendkracht komt in aanmerking voor een periodieke verhoging binnen de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaardenregeling overeenkomstig het vigerend personeelsbeleid bij Opdrachtgever waar hij zijn werkzaamheden verricht. Ingeval van een periodieke verhoging als gevolg van het personeelsbeleid, wordt uitsluitend het uurloon aangepast. De omrekenfactor blijft ongewijzigd.

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 XML-bestand alsmede PDF format naar:
De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@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 Uitzendkracht werkzaamheden verricht;

- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- namen van de Uitzendkrachten;
- 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;
- 25% van het gefactureerde bedrag op de G-rekening;
- in separate bijlage: overzicht per ingezette Uitzendkracht van brutoloon * omrekenfactor = tarief uurloon.

Raamcontractant brengt uitsluitend de daadwerkelijk door de Uitzendkrachten 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

25% 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.

19 | 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 minimaal per kwartaal een bespreking hieromtrent met Opdrachtgever te voeren en elk contractjaar een verbetertraject te realiseren binnen de processen.

Indien door de Raamcontractant die op de 1e plaats is geëindigd niet voldoet aan bovengenoemde eis is Opdrachtgever gerechtigd de Raamcontractant die op de 2e plaats is geëindigd te (tijdelijk) wijzigen naar de Raamcontractant die, vanaf dan, 75% - 85% van de opdrachtwaarde krijgt.

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 Raamovereenkomst 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 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