

Bijlage 4 Programma van eisen

In het Programma van Eisen staan de minimeisen met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven omrekenfactoren en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexering, gestand zult doen. Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van de minimeisen uit het Programma van Eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Nr.	Eis
	Algemeen
1	Raamcontractant is in staat en bereid om inleenkrachten in de functie van Inleenkracht Groenvoorziening op basis van inlenen ter beschikking te stellen aan opdrachtgever. Met inlenen wordt bedoeld dat de Inleenkracht door de Raamcontractant ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtgever om krachtens de Raamovereenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van de opdrachtgever.
2	De Raamcontractant informeert de 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 de Inleenkrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige overeenkomst.
3	De Raamcontractant draagt mede zorg voor de continuïteit van de dienstverlening aan de opdrachtgever, de uitvoering van de opdracht en is proactief m.b.t. planning en tijdige afstemming daarover m.b.t. verlof, ziekte en vervanging. Is dus continue proactief m.b.t. leveringsbetrouwbaarheid.
4	De uit te voeren werkzaamheden van de Inleenkrachten vinden plaats op diverse werklocaties in de gemeente 's-Hertogenbosch (zie link voor het gebied)
5	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het adequaat en inhoudelijk instrueren van de in te zetten inleenkrachten. In het kader van de doorgeleidingsverplichting is Raamcontractant verantwoordelijk voor het adequaat instrueren en voorlichten van de Inleenkrachten (zie eis 27). De inleenkracht moet daarbij in staat zijn de instructies van beide partijen op te volgen (zie ook eis 13).
6	De Raamcontractant is proactief bij de selectie en werving van Inleenkrachten om de uitzendpool up to date te houden en te zorgdragen voor voldoende aanbod van inleenkrachten. Raamcontractant informeert de opdrachtgever frequent over de mogelijkheden m.b.t. inzet van Inleenkrachten en stemt daarbij de planning voor gevraagde inzet af.
7	Raamcontractant vrijwaart opdrachtgever van iedere aanspraak vanuit de Belastingdienst (zoals onder andere aanspraken in relatie tot de Wet Keten Aansprakelijkheid (WKA) of andere verhaalaanspraken van ondernemers en kandidaten/medewerkers).

8	<u>Lid brancheorganisatie en SNA gecertificeerd.</u> Raamcontractant is aangesloten bij de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) of de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU) en dient (gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst) het keurmerk van de Stichting Normering Arbeid (SNA) te bezitten en dient te voldoen aan NEN 4400-1 of NEN 4400-2. Raamcontractant kan deze overleggen van een vóór of op de datum van inschrijving van deze aanbesteding een geldig kwaliteitscertificaat, een NEN 4400-1 of NEN 4400-2 certificaat afgegeven door de Stichting Normering Arbeid. Zodra Raamcontractant niet meer is ingeschreven in het SNA-register, wordt Opdrachtgever hiervan direct in kennis gesteld, waarna Opdrachtgever de raamovereenkomst mag beëindigen.												
9	<u>Voorwaarden</u> Raamcontractant garandeert dat de Inleenkracht Groenvoorziening te allen tijde minimaal conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen van de uitzendbranche (ABU of NBBU) wordt uitbetaald. De inlenersbeloning dient betrekking te hebben op de cao van de Sociale Werkvoorziening. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor aan Raamcontractant te verzoeken een gespecificeerde kostenopbouw aan te leveren om te controleren of hieraan wordt voldaan.												
Selectie inleenkrachten													
10	De werving en selectie van de Inleenkracht(en) geschiedt door de Raamcontractant.												
11	De aangeboden Inleenkracht(en) groenvoorziening dienen te voldoen aan: • De functie-eisen die in de functiebeschrijving Medewerker Groen staan, zie Bijlage 5. • De functie-eisen die vermeld staan in eis 11 t/m 17. Raamcontractant heeft de beschikking over kandidaten voor de genoemde functie. <u>Proces</u> Raamcontractant dient voor de behandeling van de aanvraag en het hierop volgende werkproces de volgende termijnen en stappen in acht te nemen, waarbij deze termijnen worden berekend vanaf het moment van verzending van de aanvraag door Opdrachtgever aan de Raamcontractanten: Opdrachtgever is gerechtigd om het werkproces gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan te passen. Raamcontractant dient hieraan mee te werken. <table><tr><th><u>Responstijd</u> Raamcontractant</th><th><u>Oplevertijd Opgave</u> Kandida(a)t(en)</th><th><u>Responstijd Beoordeling</u> Opdrachtgever</th><th><u>Oplevertijd</u> Beschikbaarheid vanaf:</th></tr><tr><td>Binnen 2 werkdagen</td><td>Binnen 5 werkdagen</td><td>Binnen 7 werkdagen</td><td>Binnen 10 werkdagen</td></tr><tr><td>Stap 2</td><td>Stap 3</td><td>Stap 4</td><td></td></tr></table> <u>Stap 1 - Opsturen aanvraag</u> Opdrachtgever stelt een aanvraag op, op basis van op dat moment aan te reiken functie-eisen en stuurt de aanvraag per e-mail naar de Raamcontractant.	<u>Responstijd</u> Raamcontractant	<u>Oplevertijd Opgave</u> Kandida(a)t(en)	<u>Responstijd Beoordeling</u> Opdrachtgever	<u>Oplevertijd</u> Beschikbaarheid vanaf:	Binnen 2 werkdagen	Binnen 5 werkdagen	Binnen 7 werkdagen	Binnen 10 werkdagen	Stap 2	Stap 3	Stap 4	
<u>Responstijd</u> Raamcontractant	<u>Oplevertijd Opgave</u> Kandida(a)t(en)	<u>Responstijd Beoordeling</u> Opdrachtgever	<u>Oplevertijd</u> Beschikbaarheid vanaf:										
Binnen 2 werkdagen	Binnen 5 werkdagen	Binnen 7 werkdagen	Binnen 10 werkdagen										
Stap 2	Stap 3	Stap 4											

	<u>Stap 2 - Responstijd</u> Raamcontractant laat <u>uiterlijk binnen twee werkdagen weten</u> of de vacature(s) ingevuld gaat worden met een passende kandida(a)t(en). <u>Stap 3 - Aanleveren Opgave Kandida(a)t(en)</u> Raamcontractant levert uiterlijk binnen vijf werkdagen geschikte kandida(a)t(en)-opgave aan bij Opdrachtgever die voldoet(n) aan het functie-eisen van Inleenkracht(en) Groen en beschikbaar zijn voor de aangevraagde periode. Kandidaat(en) die voorgesteld worden dienen direct doch uiterlijk binnen tien werkdagen inzetbaar te zijn. <u>Stap 4 - Beoordelen Opgaven Kandida(a)t(en)</u> Opdrachtgever beoordeelt de ontvangen Kandidaat(en)-opgaven op basis van de in de aanvraag gestelde eisen. Opdrachtgever bepaalt of de opgegeven kandidaat ingezet gaat worden bij de groenprojecten. Opdrachtgever kan de voorgestelde kandida(a)t(en) voor aanvang van de werkopdracht afwijzen, alsnog afwijzen of wel de aanvraag intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde kandidaat geen doorgang vindt. <u>Stap 5 - Inhuur bevestigen</u> Acceptatie van de voorgestelde kandidaten vindt schriftelijk plaats door opdrachtverlening aan Raamcontractant door een gemandateerde functionaris van Opdrachtgever via e-mail of de applicatie van Raamcontractant. Voor iedere ingehuurd Inleenkracht dient de opdrachtbevestiging voor aanvang van de dienstverlening door Raamcontractant te worden verstuurd aan Opdrachtgever.
12	<u>Productiedoelen behalen</u> De voorgestelde Inleenkracht/Inleenkrachten zijn fysiek en psychisch in staat om de werkzaamheden te verrichten en de gestelde productiedoelen te halen.
13	<u>Instructies opvolgen</u> Inleenkracht (bij de inzet van minder dan vier inleenkrachten) beschikt over minimaal Nederlandse taalniveau A1 of daarvoor georganiseerd en uitgerust zijn met toereikende hulpmiddelen, en moet hierdoor (veiligheids)instructies kunnen begrijpen en opvolgen in de Nederlandse taal, zodat de Inleenkracht aan te sturen is door Opdrachtgever.
14	<u>Meertalig instructies geven o.b.v. Nederlands / Engelse taal</u> Bij de inzet van een groep van minimaal vier Inleenkrachten, dient één op de vier inleenkrachten meertalig te zijn, om eventueel collega's bij instructies / uitleg van opdrachten in de (Nederlandse/ Engelse) taal te kunnen ondersteunen (eventueel met gebruik van (vertaal) App's). Het niveau van deze meertalige medewerkers moet dusdanig zijn dat zij deze instructies kunnen geven zodat de collega Inleenkrachten deze begrijpen en kunnen opvolgen.
15	<u>Zelfstandig vervoer</u> De Inleenkracht is in staat zelfstandig vanaf zijn/haar woon- of verblijfadres te reizen naar de werklocaties en weer terug.

	De Raamcontractant draagt zorg voor het vervoer naar de diverse werklocaties waar de Inleenkrachten hun werkzaamheden moeten opstarten en uitvoeren.
16	<u>Chauffeur(s) met rijbewijs B en voertuig(en)</u> Bij de inzet van een groep van minimaal vier Inleenkrachten, dient in die samenstelling minimaal één op de vier Inleenkrachten te beschikken over het rijbewijs B en dient te chauffeurs. De Raamcontractant stelt hiervoor vervoer ter beschikking. Dit ten behoeve van het vervoeren van Inleenkrachten tussen werklocaties. Inleenkrachten kunnen namelijk op één dag op meerdere werklocaties werken en worden door de andere Inleenkrachten vervoerd tussen werklocaties. Hiervoor dient de Raamcontractant zorg te dragen. Vervoer van materieel en groenafval hoeft niet met een voertuig van raamcontractant te gebeuren.
17	<u>Samenwerking met verschillende doelgroepen medewerkers WeenerXL</u> De medewerkers van Weener XL bestaan uit verschillende doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt (o.a. Sociale Werkvoorziening, Participatiewet, nieuwkomers). Van de Inleenkrachten verwacht Opdrachtgever dat de Inleenkrachten met deze diverse medewerkers kunnen samenwerken tijdens de uitvoering van de opdrachten.
18	<u>Toetsing Inleenkracht</u> De Raamcontractant toetst de identiteit van de Inleenkracht en gaat na of deze Inleenkracht gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland en of deze beschikken of de benodigde documenten, (werk) vergunningen en certificeringen. De inleenkracht/inleenkrachten dienen te beschikken over de benodigde (Werk)vergunning(en). Indien Inleenkracht niet gerechtigd is en/of niet beschikt de benodigde (werk) vergunningen, wordt deze niet voorgesteld aan Opdrachtgever.
19	<u>Opgave Kandidaat</u> Ten aanzien van een Inleenkracht die Raamcontractant aanbiedt, vermeldt Raamcontractant schriftelijk aan Opdrachtgever ten minste: • de relevante scholing, • beschikking over rijbewijs B, • de beroepskwalificaties en het arbeidsverleden, • alsmede eventuele andere kenmerken, die voor het bepalen van de geschiktheid van de Inleenkracht van belang kunnen zijn.
20	<u>Opgave beschikbare periode(s)</u> Van de Kandidaat Inleenkrachten is bij de opgave kandidaat bekend voor welke periodes zij ingezet kunnen worden. Opdrachtgever wenst uit die informatie inleenkrachten samen te stellen en teams te vormen die voor langere duur ingezet kunnen worden. En tussentijds teams/kandidaten die snel inzetbaar zijn gedurende kortere periodes.
21	<u>Opdrachtbevestiging</u> De opdrachtbevestiging van een Inleenkracht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: - naam van de Inleenkracht - ingangsdatum

	- aantal uren - uurtarief
22	<u>Afwijzen</u> De opdrachtgever kan de voorgestelde Inleenkracht/Inleenkrachten voor aanvang van de werkopdracht alsnog kosteloos afwijzen, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde Inleenkracht(en)/kandidaten niet zal plaatsvinden.
23	<u>Buiten responsetijd</u> Indien geen van de partijen met wie de raamovereenkomst is aangegaan binnen de gestelde tijd een voor Opdrachtgever geschikte Inleenkracht(en) kan aandragen, dan staat Opdrachtgever vrij om zelf de vervolgroute te bepalen.
Plaatsing inleenkrachten	
24	<u>Arbeidsovereenkomst</u> De Raamcontractant is verplicht om voordat de Inleenkracht zijn werkzaamheden aanvangt met de Inleenkracht een schriftelijke arbeidsovereenkomst te hebben gesloten. Raamcontractant informeert de Opdrachtgever indien hij het vermoeden heeft dat de schriftelijke arbeidsovereenkomst niet voor aanvang van de werkzaamheden van de Inleenkracht gesloten is. Opdrachtgever kan op basis hiervan besluiten de aanvang van de werkzaamheden van de Inleenkracht uit te stellen. De Raamcontractant is werkgever van de Inleenkracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich.
25	<u>Proeftijd 8 uur</u> Voor iedere Inleenkracht geldt een proeftijd van 8 uur. Indien Opdrachtgever van mening is, dat de inleenkracht niet voldoet aan de gestelde eisen, dan meldt Opdrachtgever dit binnen de genoemde proeftijd aan de Raamcontractant. Opdrachtgever is gerechtigd deze Inleenkracht niet langer in te lenen en worden door Raamcontractant geen kosten doorberekend voor deze eerste 8 uur. Indien de Inleenkracht binnen 1 gewerkte dag op eigen verzoek vertrekt bij Opdrachtgever is Opdrachtgever geen betaling verschuldigd aan de Raamcontractant
26	<u>Naleven huisregels en beveiligingsprocedures</u> De Raamcontractant is verplicht de Inleenkracht op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels, werken-bij-ongunstig-weer regeling en beveiligingsprocedures na te leven. De Inleenkracht is verplicht deze regels in acht te nemen.
27	<u>Instrueren en voorlichten:</u> Raamcontractant instrueert de Inleenkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen: • functie-inhoud; • gehanteerde normen en waarden (huisregels) van de Opdrachtgever en werklocatie; • integriteitseisen van de Opdrachtgever; • geheimhoudingsplicht; • aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever; • ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen en-voorschriften, inclusief de relevante risico's op grond van de Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) i.v.m. de doorgeleidingsplicht.
28	<u>Introductie Unit Groen bijwonen</u>

	Tijdens introductie bij De Unit Groen op locatie WeenerXL te 's-Hertogenbosch, dient de Inleenkrachten start-, en werkvergaderingen en toolboxen bij te wonen.
29	<u>Overleggen documenten / verklaringen</u> De Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Inleenkracht of Raamcontractant niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Inleenkracht te weigeren of de tewerkstelling van de Inleenkracht terstond te beëindigen. Daar zijn voor de Opdrachtgever geen aanvullende kosten aan verbonden.
30	<u>Dossier</u> Alle documenten (dan wel een kopie hiervan) gerelateerd aan de tewerkstelling van een Inleenkracht bij opdrachtgever, dienen bij Raamcontractant gearchiveerd te worden. Dossiers van de Inleenkracht 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 Inleenkracht, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de Wet bescherming persoonsgegevens.
31	<u>Passende maatregelen bij verstoring</u> Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Inleenkracht 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.
32	<u>Opzeggen</u> Opdrachtgever is gerechtigd de opdrachten tussentijds op te zeggen zonder opzegtermijn.
33	<u>PBM's en uniforme kleding</u> De Inleenkrachten dienen te beschikken over alle Persoonlijke BeschermingsMiddelen (PBM's), waarvoor Raamcontractant dient zorg te dragen. Bij gevaarlijk werk geldt voor de Raamcontractant ook de Arbo verplichting om S3 beschermingsmiddelen, zoals veiligheidsschoenen of een bril aan te reiken aan de Inleenkracht en van te voren de veiligheidsrisico's uit te leggen De veiligheidshesjes worden verstrekt door Opdrachtgever. Raamcontractant draagt zorg voor uniforme kleding voor de in te zetten inhuurkrachten en brengt daarvoor een voorstel uit aan de Raamcontractant.
Begeleiding inleenkrachten	
34	Raamcontractant komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de bij Opdrachtgever ingezette Inleenkracht, 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 Inleenkracht over de risico's die gelden op de werkplekken van de Inleenkracht.
35	Raamcontractant verzorgt in geval van ziekte van de Inleenkracht verder de begeleiding van de Inleenkracht en voert de relevante sociale wetgeving uit
36	De begeleiding van de inleenkrachten tijdens het werk wordt uitgevoerd door de voormannen en de werkleiders van Opdrachtgever.
37	<u>Volgen toolbox en instructiemateriaal</u>

	Alle Inleenkrachten zijn verplicht de Toolboxmeeting (in de Nederlandse taal) te volgen en het instructiemateriaal te bespreken. Persoonlijke beschermingsmiddelen dienen gedragen te worden. Inleenkrachten krijgen tijdens de uitvoering van het werk begeleiding hoe om te gaan met de diverse handgereedschappen en overige machinale gereedschappen. Minimaal eens in de drie maanden is de Inleenkracht verplicht een Toolbox-meeting (in de Nederlandse taal) bij te wonen.								
38	Vervanging Indien een Inleenkracht, om welke reden dan ook, de werkzaamheden niet of niet meer (naar behoren) kan uitvoeren, neemt Raamcontractant direct telefonisch contact op met Opdrachtgever om na te gaan of vervanging gewenst is. Indien vervanging gewenst is, dient Raamcontractant binnen maximaal vijf (5) werkdagen een Inleenkracht met minimaal gelijkwaardige kwaliteit voor hetzelfde uurtarief in te zetten. Slaagt Raamcontractant er niet in om tijdig dan wel met een geschikte kandidaat in een passende vervanging te voorzien, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de werkopdracht te beëindigen en de werkopdracht opnieuw aan de andere Raamcontractant(en) aan te bieden.								
Urenverantwoording									
39	Aan de hand van gewerkte uren, worden deze door de werkleiding bij goedgekeurd/geaccordeerd met een te af te tekenen werkbrief. De werkleiding en voormannen tekenen de gewerkte uren af.								
40	Raamcontractant heeft een urenverantwoordingssysteem en verstrekt naar behoefte bezettingsoverzichten of maakt de urenverantwoording inzichtelijk voor de opdrachtgever. De overzichten van elke medewerker wordt vermeld: - Naam medewerker - Weeknummer - Aantal uren - Project/kostenplaatsnummer - Inkoopopdrachtnummer. Overzichten kunnen per email worden verstrekt of overzichten in de aangeboden webportaal.								
Communicatie									
41	Raamcontractant benoemt vaste contactpersonen (met adequate) vervanging voor het strategisch-, tactisch- en operationeel niveau voor afstemming met de opdrachtgever. Vanuit de Unit Groen zijn de contactpersonen voor het overleg: <table border="1"> <thead> <tr> <th>overleg</th><th>functionarissen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>strategisch overleg</td><td>Unitmanager/Bedrijfsleider</td></tr> <tr> <td>tactisch overleg</td><td>Bedrijfsleider</td></tr> <tr> <td>Operationeel contact</td><td>Werkleider / Voorman</td></tr> </tbody> </table> Afhankelijk de werksoort/organisatiedeel is er operationeel overleg tussen de Inleenkrachten en werkleider of voorman. Dit operationeel contact betreft niet de	overleg	functionarissen	strategisch overleg	Unitmanager/Bedrijfsleider	tactisch overleg	Bedrijfsleider	Operationeel contact	Werkleider / Voorman
overleg	functionarissen								
strategisch overleg	Unitmanager/Bedrijfsleider								
tactisch overleg	Bedrijfsleider								
Operationeel contact	Werkleider / Voorman								

	raamovereenkomst evaluaties, maar betreft de dagelijkse aansturing en het geven/bespreken van de werkinstructies.
	Evaluatie uitvoering
42	Tijdens het groeiseizoen dient er per maand minimaal een evaluatiegesprek plaats te vinden met verantwoordelijken van Opdrachtgever op locatie van de opdrachtgever met de contactpersoon van Raamcontractant, indien gebruik wordt gemaakt van Inleenkracht(en) van de Raamcontractant in die periode. Dit is een overleg op operationeel niveau of eventueel een op operationeel/tactisch (gecombineerd) niveau. <u>De onderwerpen in het evaluatiegesprek zijn o.a.:</u> • Het aantal keer kandidaat(ten) (niet) aangeboden; • Kwaliteit van de plaatsingen door Raamcontractant; • Begeleiding door de Raamcontractant van de inleenkrachten; • Planning en proactieve houding van Raamcontractant;
43	<u>Procesoptimalisatie</u> Er vindt eindevaluatie op het eind van het jaar een eindevaluatie met als doel de samenwerking verder te optimaliseren. Dit gebeurt ook gedurende de periode als er gebruik gemaakt gaat worden van de inleenkrachten (zie eis 42)
	Managementinformatie
44	De managementinformatie dient maandelijks beschikbaar te zijn. • Aantal in gezette (actuele) uren per medewerker per project. • Actueel aanbod aan Inleenkrachten en een prognose voor de komende maanden • Knelpunten en klachten
	Klachtenregeling
45	<u>Klachtenregeling en -registratie</u> Leverancier heeft klachtenregeling en -registratie. Op verzoek moet leverancier het klachtendossier aanleveren. 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 ieder klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd: • naam van de klager; • datum en tijd indiening klacht; • afhandelingsdatum klacht; • aard ingediende klacht; • wijze en resultaat afhandeling klacht;

	• wel of niet gegrondverklaring. Minimaal een keer per jaar 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.
	Prijzen
46	De in de Inschrijving in bijlage 6 vermelde all-in uurtarief met twee decimalen achter de komma, is uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw).
47	<u>All-in uurtarief gewerkte uren</u> • Raamcontractant brengt uitsluitend de daadwerkelijk door het Inleenkracht gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever. De Inleenkracht wordt uitbetaald op basis van daadwerkelijk geaccordeerde aantal gewerkte uren. • Het uurtarief geldt voor de werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag binnen het tijdsvenster 07.00 uur – 17.00 uur. • Alle verplichtingen en lasten tegenover tijdelijk personeel zijn voor rekening van de Raamcontractant, waaronder doch niet uitsluitend eindejaarsuitkering, transitievergoeding, etc. • Ziekte- en vakantie- en/of feestdagen van Inleenkrachten wordt door opdrachtgever niet aan Raamcontractant vergoed. • Reiskosten woon-werk verkeer, vervoer tussen werklocaties en andere additionele kosten dienen in het tarief te zijn inbegrepen en mogen niet in rekening worden gebracht. • Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in het aangeboden uurtarief, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen en het aanbod in de inschrijving, zijn voor rekening van Raamcontractant. Raamcontractant verzendt geen facturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Raamcontractant brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoeding in rekening.
48	<u>Toeslagen</u> Indien inleen plaatsvindt buiten de reguliere werktijden gelden de volgende toeslagen: • Op een zaterdag geldt een toeslag van 35% op de vastgelegde uurtarief. • Op een zondag of feestdag geldt een toeslag van 100% op de vastgelegde uurtarief.
49	De prijzen staan vast tot en met 31 december 2024. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2025, op basis van het (voorlopige) CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)" peildatum 3e kwartaal.
	Facturatie
51	<u>Storting op G-rekening</u> De Raamcontractant gaat akkoord een zogenaamde G-rekening te openen door het sluiten van een G-rekeningovereenkomst. Hiermee vrijwaart de Raamcontractant de Opdrachtgever van naheffing van verschuldigde loonheffing, sociale premies en omzetbelasting. Opdrachtgever is

	gerechtigd afhankelijk van de situatie een percentage van het loonkostenbestanddeel, van de door Raamcontractant gefactureerde bedragen, dat betrekking heeft op ter zake van de verrichte werkzaamheden verschuldigde loonbelasting en sociale premies te storten op een geblokkeerde rekening. Indien op enig moment aanwijzingen bestaan dat de op G-rekening te storten bedragen niet aan de belastingdienst en/of uitvoeringsinstelling/bedrijfsvereniging (UWV) worden afgedragen, kan Opdrachtgever het voor de afdracht van de verschuldigde loonbelasting bestemde gedeelte c.q. het restant daarvan ook rechtstreeks aan de belastingdienst en/of uitvoeringsinstelling /bedrijfsvereniging (UWV) overmaken. • Op de factuur dient worden aangegeven welk % op de G-rekening gestort wordt; • Facturen waar zowel manuren als materieel(indien van toepassing) in rekening wordt gebracht moeten worden gesplitst, zodat alleen over de manuren het G-rekening % kan worden berekend en gestort; • het g-rekeningnummer bij de bankinstelling waarop een deel van het factuurbedrag moet worden gestort; • het nummer of kenmerk van de overeenkomst waarmee de Intermediair personeel heeft uitgeleend; • de periode waarin die prestatie is of prestaties zijn verricht De percentages zijn als volgt vastgesteld: <table border="1"> <tr> <td>Storten op G-rekening</td><td>SNA gecertificeerd (NEN 4400)</td></tr> <tr> <td>Inlenersaansprakelijkheid</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>Ketenaansprakelijkheid</td><td>55%</td></tr> </table>	Storten op G-rekening	SNA gecertificeerd (NEN 4400)	Inlenersaansprakelijkheid	25%	Ketenaansprakelijkheid	55%
Storten op G-rekening	SNA gecertificeerd (NEN 4400)						
Inlenersaansprakelijkheid	25%						
Ketenaansprakelijkheid	55%						
52	<u>Factuurgegevens</u> Op de factuur vermeldt Raamcontractant ten minste de volgende informatie: • de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl • bestel-/ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke (werk)opdracht door de Opdrachtgever herleid kan worden; • kostenplaats/projectnummer van Opdrachtgever waar de Inleenkracht werkzaamheden verricht; • de naam en het adres van Opdrachtgever; • namen van de Inleenkracht; • aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn • het toepasselijke uurtarief, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw; • het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw; • gedeelte dat op G-rekening overgemaakt dient te worden (zie eis 51).						
53	<u>Betalingsvoorwaarden</u> 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. Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Raamcontractant gefactureerde bedrag, de goedgekeurde uren, tarieven uit de eigen administratie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
--	--