

Bijlage 9

Programma van Eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen met betrekking tot de aanbesteding Raamovereenkomst Uitzenden. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling.

Inschrijver dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle eisen. Met het indienen van een Inschrijving en hiermee ondertekening van UEA-formulier in het kader van deze aanbesteding gaat Inschrijver zonder enig voorbehoud akkoord met onderstaande eisen.

1. Dienstverlening	
Eis 1	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn.
Eis 2	Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzenddienstverlening (op basis van ABU en NBBU cao). Opdrachtnemer is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in het beschrijvend document en de concept raamovereenkomst. In de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van het proces voor instroom van uitzendkrachten.
Eis 3	Opdrachtgever hecht waarde aan het hebben van een single point of contact. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat hij deze mogelijkheid biedt.
Eis 4	Opdrachtnemer zal zijn dienstverlening zo inrichten dat er persoonlijke contactmomenten kunnen zijn tussen Opdrachtnemer en de uitzendkrachten voor onder andere vragen over de arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtnemer en uitzendkracht.
Eis 5	De operationele contactpersoon van Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.00 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar voor aanvragen van Opdrachtgever.

Eis 6	Aanmeldingsprocedure uitzendkrachten: Opdrachtnemer dient de aanvraag voor een uitzendkracht volgens een nader af te stemmen set aan gegevens te kunnen verwerken. • Binnen de bij de opdrachtaanvraag gestelde termijn (per opdracht wordt dit aangegeven) dient de Opdrachtnemer tenminste 1 geschikte kandidaat te kunnen presenteren. • Voor spoedopdrachten dient er binnen 5 werkdagen na de opdrachtaanvraag een geschikte kandidaat te kunnen starten. • Voor reguliere opdrachten geldt dat binnen 10 werkdagen een geschikte kandidaat is ingezet. • Indien sprake is van een door Opdrachtgever bevestigde opdracht, volgt binnen 1 werkdag na bevestiging een Nadere Overeenkomst van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. • Indien Opdrachtnemer niet in staat is (een) kandida(a)t(en) aan te leveren, meldt hij dat per ommegaande aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de leververplichting, dan heeft Opdrachtgever het recht om buiten de raamovereenkomst tot opdrachtverlening over te gaan. Bijbehorende KPI's zijn: 1. 90% van de uitvragen levert ten minste 1 geschikte en dus geplaatste kandidaat op. 2. Van 95% van de uitvragen vindt binnen 8 kantooruren terugkoppeling over correcte ontvangst plaats 3. Voor een spoedopdracht geldt in 90% van de uitvragen binnen vijf werkdagen de kandidaat ingezet wordt. 4. Voor reguliere uitvragen geldt dat in 90% van de uitvragen binnen 10 werkdagen tenminste één kandidaat aangeboden wordt. 5. Indien opdrachtnemer in een vroeg stadium van de uitvraag voorziet dat er geen invulling kan worden gegeven aan het gevraagde, zal in 100% van de gevallen direct gecommuniceerd worden met de desbetreffende opdrachtgever. Indien één of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 50.
Eis 7	Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden: 1) Een door de uitzendkracht getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding, indien van toepassing voor de functie, 2) Verklaring Omtrent Gedrag, 3) Kopieën van relevante diploma's en certificaten, 4) Kopie ID.

Eis 8	Opdrachtnemer vraagt voor iedere uitzendkracht de voor de functie benodigde VOG (s) aan en controleert deze. Opdrachtgever betaalt de VOG en Opdrachtnemer factureert separaat zonder opslag de kosten bij Opdrachtgever. Indien gewenst zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever, Opdrachtnemer factureert separaat zonder opslag de kosten bij Opdrachtgever.
Eis 9	Opdrachtnemer bewaakt actief dat de VOG wordt afgegeven voor de uitzendkracht. Bij het niet ontvangen van een VOG kan de Opdrachtgever de opdracht voor de inhuur van de uitzendkracht bij de Opdrachtnemer opzeggen.
Eis 10	Indien Opdrachtgever dit wenst, draagt Opdrachtnemer zorg voor de integriteitstoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs en Integriteitsverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.
Eis 11	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het tijdelijk personeel in het bezit is van een geldig paspoort/ID-kaart en voor zover vereist een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, alvorens de betreffende uitzendkracht zijn/haar werkzaamheden kan starten. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Voor tijdelijk personeel van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) en Kroatië dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
Eis 12	Opdrachtnemer informeert de uitzendkracht, voordat hij/zij de werkzaamheden aanvangt, over de beroepskwalificaties. Waar nodig wordt schriftelijk informatie verstrekt of instructie gegeven (bijvoorbeeld in verband met veiligheid/arbo-wet).
Eis 13	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de AVG. Vanuit de AVG definities wordt de Opdrachtnemer gezien als "verantwoordelijke" en hierdoor is een verwerkersovereenkomst niet noodzakelijk.
Eis 14	Afhandeling van het vacatureproces (van aanvraag tot invulling) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal digitaal plaatsvinden, ondersteund door persoonlijke contacten met de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beschikt over een systeem (bijvoorbeeld een portal) waarmee deze digitale afhandeling mogelijk is.

Eis 15	Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van Opdrachtgever, zorg voor adequate vervanging in geval van langdurige te verwachten afwezigheidstermijn, langer dan 4 weken, van de uitzendkracht. Hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal 5 werkdagen na verzoek tot vervanging. Indien Opdrachtnemer niet in staat is (een) kandida(a)t(en) aan te leveren, meldt hij dat per ommekeer aan Opdrachtgever. De bijbehorende KPI is: In 95% van de gevallen draagt opdrachtnemer zorg voor een vervanging van de externe medewerker in 5 werkdagen. Bij geen beschikbaarheid door stoppen inzet van externe medewerker op initiatief vanuit de opdrachtnemer en/of de externe medewerker, of op initiatief van opdrachtgever, bijvoorbeeld aan de hand van disfunctioneren. De bijbehorende KPI's zijn: 1. In 50% van de gevallen is direct een passende vervangende kandidaat beschikbaar en vindt er overdracht plaats tussen de vertrekkende en nieuwe externe medewerkers. 2. In 95% van de gevallen is binnen 5 werkdagen een passende kandidaat aangeboden. Indien één of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 50.
Eis 16	Met betrekking tot het ziekterisico voor uitzendkracht geldt dat het ziekterisico volledig voor rekening van Opdrachtnemer komt. Opdrachtgever is niet verplicht tot het te werk stellen van een re-integrerende medewerker die werkzaam was bij Opdrachtgever.
Eis 17	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in een zogenaamde makelaarsconstructie te opereren.
Eis 18	Het is Opdrachtgever toegestaan te werken met een zogeheten doorleenconstructie, zolang hiermee voldaan wordt aan alle punten binnen het Programma van eisen.
Eis 19	Overname uitzendkracht: Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een uitzendkracht, die binnen de periode waarvoor de raamovereenkomst is afgesloten 1.040 uur voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever wanneer deze dit wenst. Indien Opdrachtgever een uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1.040 uur werkzaam is, kan de uitzendkracht worden overgenomen, waarbij Opdrachtgever Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde fee betaalt. Deze fee wordt als volgt berekend: 1.040 uur minus de reeds gewerkte uren x 25% van het uurtarief (exclusief btw).
Eis 20	Indien een uitzendkracht zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de rechtspositieregeling van Opdrachtgever, kan dat reden voor onmiddellijke opzegging van de opdracht zijn. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door de Opdrachtgever betaald.
2. Dienstverlening	
Eis 21	Lopende opdrachten worden gerespecteerd binnen de raamovereenkomst met de huidige Opdrachtnemer. Na afloop wordt een nieuwe opdracht uitgezet bij de nieuwe Opdrachtnemer, die een selectieproces opstart waarin zij de kandidaat (indien door hem/haar gewenst) meenemen. Met een uiterlijke overgangsdatum van 01-07-2025.
Eis 22	De nieuw af te sluiten raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2025. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening vanaf 1 januari

	2025 door Opdrachtnemer overgenomen en uitgevoerd kan worden. Tenzij door dringende en/of onvoorziene reden hiervan afgeweken moet worden.
Eis 23	Opdrachtnemer voorziet binnen 2 weken na voorlopige gunning Opdrachtgever van een helder en duidelijk implementatieplan voorzien van een realistische tijdsplanning. Uitgaande van het feit dat Opdrachtnemer een leidende rol vervult in de implementatie en hiervoor resources/middelen beschikbaar stelt.
Eis 24	Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een (eventueel) nieuwe Opdrachtnemer. Alle gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Eis 25	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever.
Eis 26	De Opdrachtnemer stelt zich tijdens de gehele looptijd van de raamovereenkomst (inclusief verlengingen) constructief en als partner op indien (E)HRM proces- of systeemintegratie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gewenst zijn. Het is Opdrachtgever te doen om het optimaal benutten van digitale processen en systemen aan de zijde van Opdrachtgever, bijvoorbeeld (API) koppeling met Beaufort-online. Afstemming, aanpak en financiering zullen in goed onderling overleg plaatsvinden.
Eis 27	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, Opdrachtnemer actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de eventuele transitie van uitzendkrachten naar de (eventueel) nieuwe Opdrachtnemer.
Eis 28	Aan het eind van de looptijd van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als de nieuwe Opdrachtnemer, bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan een volgende Opdrachtnemer. Bij einde van de Raamovereenkomst zullen, indien opportuun, lopende Nadere Overeenkomst worden uitgediend tot de einddatum van de Nadere Overeenkomst, binnen de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke Nadere Overeenkomst niet meer worden verlengd. Als geen einddatum is opgenomen in de Nadere Overeenkomst die nog onder de vorige Raamovereenkomst valt, dan wordt de Nadere Overeenkomst zes maanden na ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst daar waar mogelijk opgezegd door de Opdrachtgever, en wordt de Uitzendkracht en/of de Nadere Overeenkomst naar hun keuze ondergebracht bij de nieuwe Opdrachtnemer.
3. Beloning uitzendkrachten	
Eis 29	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de uitzendkracht, vanaf de eerste dag dat deze werkzaamheden verricht voor de Opdrachtgever, wordt beloond volgens de salarisschalen uit Rechtspositieregeling van de deelnemers aan de aanbesteding.
Eis 30	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen (zowel cao voor Uitzendkrachten en Cao voor deelnemers aan de aanbesteding). Opdrachtgever wordt altijd vooraf schriftelijk geïnformeerd met betrekking tot wijzigingen.
Eis 31	De beloning van de uitzendkracht conform de cao's van de deelnemers aan de aanbesteding is alleen samengesteld uit de navolgende elementen, overeenkomstig de bepalingen, zoals die gelden in de Rechtspositie van de deelnemers aan de aanbesteding: a. de periodiek in de functieschaal;

	b. toeslagen voor overwerk, toelage consignatiediensten (waaronder feestdagtoeslag, toelage beschikbaarheidsdienst); c. initiële loonsverhoging, hoogte en tijdstip conform de cao gemeenten of provincie; d. kostenvergoeding (onder andere reiskosten en andere declarabele kosten noodzakelijk vanwege de uitoefening van de functie); e. periodieke verhoging bij voldoende functioneren, hoogte en tijdstip als bij de deelnemers aan de aanbesteding bepaald en met goedkeuring van de leidinggevende; f. elementen uit de cao's die daarnaast ook onderdeel uitmaken van de beloning van de uitzendkracht, waaronder IKB, eenmalige uitkering, thuiswerkvergoeding, indien van toepassing.
Eis 32	Reiskosten voor (in opdracht te maken) dienstreizen en voor woon-werkverkeer worden naar wens vergoed op basis van de betreffende regeling van de Opdrachtgever. De vergoeding wordt geheel doorgegeven aan de uitzendkracht zonder dat de Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt. Dat betekent dat vergoedingen vrij van loonheffing en premies gedeclareerd dienen te worden, mits de regeling van de Opdrachtgever dit toestaat. Voor zover andere vergoedingen loonheffingsplichtig of premieplichtig zijn, kunnen deze doorberekend worden aan Opdrachtgever, echter zonder verdere opslag (marge).
Eis 33	Alle prijswijzigingen die een direct gevolg zijn van overheidsmaatregelen en/of cao-wijzigingen en verband houden met sociale premies, loonbelasting en dergelijke, en waarbij de loonkostenfactor wijzigt, mag Opdrachtnemer zonder schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever vooraf doorvoeren. Waar mogelijk moet Opdrachtnemer Opdrachtgever in zo vroeg mogelijk stadium informeren omtrent aankomende wijzigingen. Doorgevoerde wijzigingen dienen binnen vijf werkdagen per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd.
4. Opleidingen	
Eis 34	Te volgen opleidingen zullen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de cao voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten die Opdrachtgever bij Opdrachtnemer genereert, te besteden aan opleidingen voor Opdrachtgever.
Eis 35	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitzendkracht beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zoals gevraagd door de Opdrachtgever. De kosten voor het up-to-date houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur komen voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 36	Op verzoek van Opdrachtgever kan een uitzendkracht tevens worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een dergelijke aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtgever en de kosten van de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere Opdrachtgever - noodzakelijk is en Opdrachtgever daarom verzoekt.
5. Prijsstelling, Commerciële eisen	
Eis 37	De inschrijving van Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

Eis 38	De Opdrachtgever verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte uren van de uitzendkracht. De door Opdrachtnemer gefactureerde uren dienen vooraf door Opdrachtgever geaccordeerd te zijn. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door de Opdrachtgever betaald.
Eis 39	Feestdagen uit de cao van de Opdrachtgevers worden door de Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
Eis 40	De inschrijving bevat een volledig ingevuld prijsinvulformulier. Alle genoemde prijzen staan gedurende het eerste jaar van de raamovereenkomst vast. De bureaumarges kunnen na het eerste contractjaar één maal per jaar per 1 januari worden bijgesteld gelijk aan de "CBS Dienstenprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening" (peildatum 1 oktober, conform de formule $[[[\text{nieuw/oud}] = \text{afronden op drie decimalen}] * 100] - 100 = x\%$), de eerste keer per 1 januari 2026?. Opdrachtnemer overhandigt een overzicht van de nieuw te hanteren tarieven inclusief onderbouwing, voordat de nieuwe tarieven worden doorgevoerd. LINK: http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81530NED&LA=NL Aanpassingen van de bureaumarge naar aanleiding van wijzigingen in het CBS-indexcijfer, zowel verlagingen als verhogingen, dienen uiterlijk één maand voorafgaande aan de ingangsdatum (lees: 1 januari) van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd, voorgesteld te worden aan de contractcoördinator van Opdrachtgever. Wanneer het voorstel tot prijsaanpassing niet voor 1 december is ingediend, vervalt het recht op indexering. Bij het niet melden van een prijsverlaging is Opdrachtnemer verplicht deze prijsverlaging met terugwerkende kracht door te voeren.
6. Accountmanagement, communicatie, rapportage en controle	
Eis 41	Opdrachtnemer heeft jaarlijks een gezamenlijk strategisch overleg met alle deelnemers. In dit overleg worden strategische/beleidskwesties behandeld. Hoe dit overleg wordt vormgegeven, wordt na gunning met Opdrachtnemer afgestemd.
Eis 42	Opdrachtnemer heeft periodiek (minimaal 4 keer per jaar en verder op verzoek Opdrachtgever) tactisch overleg met de contractcoördinator en penvoerder. In dit overleg wordt de kwartaal rapportage behandeld en ontwikkelingen besproken.
Eis 43	Opdrachtnemer heeft periodiek (minimaal 1 keer per half jaar en verder op verzoek Opdrachtgever) operationeel overleg met alle deelnemers afzonderlijk. In dit overleg worden de lopende zaken behandeld.
Eis 44	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer dient voor de onderhavige opdracht een accountteam ter beschikking te stellen waarin één verantwoordelijk contactpersoon (hierna te noemen accountmanager) wordt benoemd die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst.
Eis 45	Deze accountmanager van Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij/zij over een toereikende volmacht beschikt om afspraken te maken die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, uiterlijk één maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de Opdrachtgever en de gemaakte afspraken.

Eis 46	De Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende accountmanager te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van de Opdrachtgever, niet goed verloopt.
Eis 47	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever op verzoek tenminste de volgende informatie. 1. Naam van de uitzendkracht 2. Salarisschaal Opdrachtgever 3. Afdeling en leidinggevende 4. Aan opdracht gekoppelde kostenplaats Opdrachtgever 5. Startdatum opdracht 6. Einddatum opdracht 7. Bruto uurloon van de uitzendkracht 8. Fase waarin uitzendkracht werkzaam is 9. Gefactureerde uren (normale inclusief ploegendienst en/of overwerkuren) 10. Gefactureerde tarieven (normale inclusief ploegendienst en/of overwerkuren) 11. Gefactureerde kosten 12. Omzet Bovenstaande informatie wordt per deelnemende Opdrachtgever separaat gebundeld in een rapport en digitaal aan de desbetreffende Opdrachtgever verzonden.
Eis 48	Opdrachtnemer verstrekt contractcoördinator elk kwartaal tenminste de volgende informatie. 1. Informatie ter onderbouwing van de KPI's genoemd in eis 6 en 15 2. Omzet totaal, per fase en per deelnemer 3. Aantal ontvangen aanvragen 4. Aantal plaatsingen 5. Aantal niet kunnen plaatsen c.q. ingetrokken 6. Voorzieningspercentage 7. Aantal CV voorgesteld per vacature 8. Doorlooptijd plaatsingen 9. Ziekteverzuim percentage 10. Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid Deze rapportage wordt besproken in het tactisch overleg.
Eis 49	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
Eis 50	De voortgang op gemaakte afspraken en KPI's wordt tijdens het tactisch overleg besproken. Indien het niet behalen van afspraken c.q. KPI's binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. In dit plan staat minimaal vermeld: • Toelichting op de (dreigende) overschrijding van de norm. • SMART geformuleerd plan van aanpak met de relevante verbeteracties en mijlpalen. • Formele rapportagemomenten naar Opdrachtgever omtrent de voortgang van de verbeteracties en de te behalen mijlpalen. • Indien nodig de planning van een extra meetmoment om de effectiviteit van het verbeterplan te meten. • Een verbeterplan wordt opgeleverd binnen een in gezamenlijkheid nader overeen te komen termijn. Wanneer het niet behalen van de afspraken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan zal Opdrachtnemer na vaststelling van de oorzaak Opdrachtgever van advies voorzien om de eventuele impact te minimaliseren.
Eis 51	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er overleg plaatsvindt tussen de accountmanager van de Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. De frequentie betreffende het overleg zal tijdens de implementatiefase worden bepaald, het uitgangspunt is dat dit viermaal per jaar zal plaatsvinden. Tijdens dit gesprek zal op basis

	van de ontvangen managementrapportage van de Opdrachtnemer en de managementinformatie van de Opdrachtgever de afgelopen periode worden geëvalueerd. Tevens zal jaarlijks een strategisch overleg plaatsvinden waarin onder andere ontwikkelingen bij Opdrachtnemer, branche en Opdrachtgever, de inzet van SROI (Social Return on Investment) en verbetervoorstellen besproken worden.
Eis 52	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet & regelgeving in het bezit moeten (en vanuit de AVG mogen) zijn van Opdrachtgever zoals de volledige naam van medewerker, BSN, soort ID, ID-nummer en geldigheidsdatum ID.
Eis 53	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle uitzendkrachten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en -termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de AVG, worden opgeslagen en bewaard.
Eis 54	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle uitzendkrachten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID-kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de uitzendkracht tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste werkdag een paspoort/ID-kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
Eis 55	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven binnen de deelnemers, buiten de opdrachten zoals deze door Opdrachtgever binnen de context van de overeengekomen overeenkomst aan de Opdrachtnemer worden verstrekt.
Eis 56	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor de Opdrachtgever om de Raamovereenkomst te beëindigen.
Eis 57	De Opdrachtgever moet inzicht hebben via het digitaal en/of online platform van Opdrachtnemer in lopende en afgeronde uitvragen van de Opdrachtgever gedurende de gehele contractperiode.
7. Urenverwerking en Facturatie	
Eis 58	Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat uitzendkrachten worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer zorg voor instructie van medewerkers van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt haar urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de uitzendkrachten. De urenregistratie van de uitzendkrachten dient wekelijks digitaal goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke binnen organisatie van de Opdrachtgever.
Eis 59	Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever inzicht te geven in de urenregistratie, opdat de Opdrachtgever facturen kan controleren.
Eis 60	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km-vergoedingen dienen apart door Opdrachtnemer te worden gefactureerd.
Eis 61	Facturatie is maandelijks aan de specifieke deelnemer van behorende tot de raamovereenkomst. Dit betekent dat bijvoorbeeld de inzet van een externe medewerker bij bijvoorbeeld de gemeente Kampen, wordt gefactureerd aan de gemeente Kampen. Dit op basis van de gewerkte en goedgekeurde uren. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door de Opdrachtgever betaald.

Eis 62	Na gunning en als onderdeel van het implementatietraject zal per deelnemende organisatie afgestemd worden op welke wijze de digitale facturatie zal verlopen en welke aanvullingen gegevens desgewenst bij de facturatie moeten worden vermeld. De facturatie dient te voldoen aan de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer beschikt over een systeem waarmee digitale facturatie mogelijk is. Betaling zal binnen 30 dagen door Opdrachtgever plaatsvinden.
--------	--