

Algemeen	
A.1	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
A.2	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen ter beschikking stelt.
A.3	Inschrijver garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
A.4	Opdrachtnemer past – voor zover van toepassing – geldende beleidsregels toe op het gebied van integriteit/geheimhouding, informatieveiligheid (AVG) en nevenwerkzaamheden.
A.5	De Opdrachtnemer is werkgever van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en payroll en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich. Opdrachtgever heeft leiding en toezicht.
A.6	Indien één der offerende Inschrijvers reeds een Overeenkomst op het gebied van deze Opdracht heeft gesloten met Opdrachtgever, dan zal deze bestaande Overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.
A.7	Inschrijver hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Inschrijver draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd
A.8	Opdrachtgever verlangt van Inschrijver na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (migratie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de opdrachtnemer doen. Inschrijver zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.

A.9	De Inschrijver gaat door Inschrijving, akkoord met alle gestelde richtlijnen en werkwijzen gesteld in de SLA uitzenden en/of payroll. Indien de afspraken niet nagekomen worden, geldt het volgende escalatiemodel: 1. Vaststelling door Opdrachtgever dat de dienstverlening niet conform afspraak is, Opdrachtnemer wordt hierover schriftelijk per email geïnformeerd; 2. Opdrachtnemer heeft 4 weken de tijd om een gedegen plan van aanpak aan te leveren, waarin duidelijk beschreven staat wat de verbeterpunten en -acties zijn; 3. Binnen 3 maanden, nadat het plan van aanpak is opgeleverd, dient de dienstverlening naar behoren te worden uitgevoerd, dat wil zeggen, conform de afspraken, zoals vastgelegd in de SLA uitzenden en/of payroll; 4. Maandelijks wordt er geëvalueerd wat de vorderingen zijn en welke punten reeds verbeterd zijn, Opdrachtnemer zal dit schriftelijk per email aanleveren en Opdrachtgever zal dit voor akkoord bevestigen, dan wel gemotiveerd aangeven waarom de weergave van de vorderingen niet juist is; 5. Indien er 4 maanden na melding van Opdrachtgever, conform eerste bullet, geen of minimale verbetering geconstateerd wordt, dan is Opdrachtnemer direct in verzuim en is Opdrachtgever gerechtigd stappen te zetten die tot ontbinding van de raamovereenkomst kunnen leiden.
A.10	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, aanname en ontslag van de beoogde Flexibele Arbeidskracht uitzenden. Afstemming hierover vindt plaats met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft leiding en toezicht op de Flexibele Arbeidskracht uitzenden in zijn werk en op de werkplek. Voor Flexibele Arbeidskrachten payroll geldt bovenstaande eveneens, echter de payroll Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor werving en selectie.

1. Omschrijving van de dienst	
1.1	Het doel van de aanbesteding is dat elke deelnemende organisatie een eigen Raamovereenkomst afsluit met de Inschrijver die de opdracht gegund krijgt.
1.2	Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzend- en payrolldienstverlening. Voor uitzenden geldt de cao voor Uitzendkrachten en de CAO opdrachtgever. Voor payrollkrachten geldt payrollconform de richtlijnen van de Wet Arbeidsmarkt in Balans. Inschrijver is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument. In de implementatieperiode stemmen Inschrijver en Opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van het proces voor instroom van flexibele arbeidskrachten uitzenden en payroll. Aangezien het 2 verschillende CAO's van opdrachtgever betreft, kunnen hier verschillen in zijn en zal er per CAO een vertaling gemaakt worden naar de gelijke beloning en de beloningscomponenten zoals deze toegepast dienen te worden. Gelijke beloning is belangrijk, een externe kan geen betere regeling hebben dan vaste medewerkers. Voor de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, geldt na gunning een aanpassing op het prijzenblad i.v.m. andere regeling IKB (en mogelijk andere componenten, dit wordt bij het verificatiegesprek afgestemd) en dus aanpassing in de kostprijs.
1.3	Inschrijver stemt in en is in staat om een vast aanspreekpunt t.b.v. de opdrachtgever in te richten, voor zowel uitzenddienstverlening als de payrolldienstverlening.
1.4	Opdrachtgever heeft regelmatig behoefte aan flexibele arbeidskrachten uitzenden voor de Flexgroepen die zijn genoemd in het Aanbestedingsdocument, met de nadruk op functies en profielen in Flexgroep 1. Inschrijver is in staat om flexibele arbeidskrachten uitzenden voor met name Flexgroep 1 aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen die voldoen aan de per aanvraag gestelde functie-eisen. Voor payroll geldt dat dit alle Flexgroepen kunnen zijn

1.5	De Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll te weigeren of de tewerkstelling van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll terstond te beëindigen. Daar zijn voor de Opdrachtgever geen aanvullende kosten aan verbonden.
1.6	Inschrijver is in staat voor elke locatie van Opdrachtgever flexibele arbeidskrachten uitzenden te werven op de voor die Opdrachtgever lokale arbeidsmarkt.
1.7	Inschrijver zal haar dienstverlening zo inrichten dat op de locaties van Opdrachtgever persoonlijke, face-to-face contactmomenten kunnen plaatsvinden tussen Inschrijver en Opdrachtgever en tussen Inschrijver en de flexibele arbeidskrachten uitzenden. Uitgangspunt is dat er wekelijks een inloopspreekuur georganiseerd kan worden, indien dit gewenst is door Opdrachtgever. Er zijn verschillende opdrachtgevers waarbij dit niet nodig is, bijv. Duo+.
1.8	De opdrachtnemer is verplicht om 1,5% van de gerealiseerde omzet (excl. BTW) te besteden aan SROI voor uitzenden en 0,5% van de gerealiseerde omzet (excl. BTW) voor payroll dienstverlening, conform het gestelde in het aanbestedingsdocument.

2. Migratie en Implementatie

2.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Inschrijver gaat akkoord met het overnemen van flexibele arbeidskrachten uitzenden en/of payroll van de huidige opdrachtnemer(s). Inschrijver gaat akkoord met de uitgangspunten van migratie genoemd in dit PvE door inschrijving.
2.2	Aan het einde van de onderhavige (nieuwe) Raamovereenkomst werkt de Opdrachtnemer, conform dezelfde richtlijnen migratie mee en levert zoals bovenstaande alle gevraagde gegevens aan. Bij ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst gelden de nieuwe afspraken ook voor de lopende Nadere overeenkomsten.
2.3	Indien de huidige opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll niet opnieuw een Raamovereenkomst krijgt voor Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll: - Indien een Inschrijver momenteel de opdrachtnemer van de huidige Raamovereenkomst, zal deze Inschrijver indien er met hem geen Raamovereenkomst wordt gesloten, na gunning volledige medewerking van de migratie van de huidige Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll verlenen aan Opdrachtgever en nieuw geselecteerde Opdrachtnemers. - Inschrijver dient op dat moment een lijst met te werk gestelde Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll aan te dragen, conform de AVG, aan de "nieuwe" Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De naam, begindatum tewerkstelling, uurloon, afdeling, functie, functiegroep, fase waarin deze Flexibele Arbeidskracht uitzenden en (voor payroll aantal contracten) zich bevindt, het aantal uren dat de Flexibele Arbeidskracht werkzaam is geweest voor de Opdrachtgever dienen hier duidelijk op vermeld te staan. . - Tevens dient de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll, geïnformeerd te worden, met inachtneming van de wet op privacy. - Wat betreft de Fase B overeenkomsten gelden de huidige geldende tariefafspraken, deze blijven gehandhaafd tot einde Fase B overeenkomst, ondanks het eindigen van de huidige Raamovereenkomst. - Transitie reservering wordt niet overgeheveld naar nieuwe opdrachtnemer.

2.4	Er worden 2 migratie momenten ingepland, op deze momenten worden alle Flexibele arbeidskrachten uitzenden gemigreerd, met uitzondering van Fase B overeenkomsten, die worden uitgediend tot de einddatum van de Fase B overeenkomst. De eerste datum van migratie is de eerste maandag na de ingangsdatum van de overeenkomst en het tweede migratiemoment is 6 weken na het eerste migratiemoment. De Flexibele arbeidskrachten uitzenden en/of payroll, migreren naar de Makelaar, tenzij huidige Opdrachtnemer opnieuw geselecteerd wordt als tweede opdrachtnemer. Dan worden alleen de payrollkrachten gemigreerd naar de Makelaar.
2.5	Uitzenden - Uitgangspunt zijn de 2 migratie momenten, onderstaande termijnen zullen zoveel mogelijk gerespecteerd worden, echter er kunnen kandidaten eerder dan de 720 gewerkte uren overgenomen worden. Indien in de huidige overeenkomst van inschrijver een kortere overname termijn is vastgelegd, zal deze gehanteerd worden. - Na 720 gewerkte uren is Opdrachtgever gerechtigd de Flexibele Arbeidskracht kosteloos over te nemen of uiterlijk maximaal 26 gewerkte weken. - Voor Fase B Flexibele Arbeidskrachten uitzenden geldt de opzegtermijn of eindtermijn zoals gehanteerd in de Nadere Overeenkomst. - Er zal bij migratie door alle partijen in redelijkheid gekeken worden of het beter is de Flexibele Arbeidskracht uitzenden door te laten lopen op basis van de huidige nadere overeenkomst, of de migratie uit te stellen of juist iets eerder te laten plaatsvinden dan de 720 gewerkte uren of uiterlijk binnen de termijn van 26 gewerkte weken. Opvolgend werkgeverschap, wensen Flexibele Arbeidskracht uitzenden en Opdrachtgever spelen hierbij een belangrijke rol. - Wat betreft de huidige Fase B overeenkomsten gelden de huidig geldende tariefafspraken, deze blijven gehandhaafd tot einde Fase B overeenkomst, indien inschrijver niet opnieuw geselecteerd wordt, ondanks het eindigen van de huidige ROK. Bij het aflopen van de bepaalde tijdstermijn Fase B, is het waarschijnlijk dat de Flexibele Arbeidskrachten uitzenden gemigreerd worden. Alle overeenkomsten zullen per individu beoordeeld worden door Opdrachtgever.
2.6	Makelaar dient de huidig tewerkgestelde Flexibele Arbeidskrachten uitzenden die gemigreerd worden door huidige opdrachtnemer, als Voorkeurskandidaten te benaderen. Dat wil zeggen dat zij kunnen solliciteren op de Aanvraag en er selectie dient plaats te vinden. De Opdrachtnemer mag ook andere Kandidaten aanbieden voor de Aanvraag. Voor deze kandidaten geldt een lagere omrekenfactor voor voorkeurskandidaten.
2.7	Payroll - De payrollkandidaten migreren naar de inschrijver met wie de Opdrachtgever een Raamovereenkomst sluit voor de payroll dienstverlening, na afloop van de bepaalde tijd overeenkomst. - Voor de Flexibele Arbeidskrachten payroll geldt dat de lopende overeenkomsten voor bepaalde tijd gerespecteerd wordt en deze tot einddatum bij huidige opdrachtnemer blijven doorlopen onder dezelfde voorwaarden en condities. - Voor eventuele doorleenkandidaten geldt dat zij per direct over kunnen naar de nieuw geselecteerde Opdrachtnemer payroll, tenzij anders overeengekomen met de intermediair, tenzij een bepaalde tijd overeenkomst gerespecteerd dient te worden.

2.8	De nieuw af te sluiten Overeenkomst gaat in op 1 maart 2025. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat alle dienstverlening vanaf 1 maart 2025 door een (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt overgenomen. Let op: De Inschrijvers die de opdracht voorlopig gegund krijgen (ranking 1 & 2 na beoordeling) moeten een implementatieplan opstellen waarin aandacht wordt besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt ingericht en waarin een planning inclusief fasering bij uitzenden en aantal bepaalde tijd overeenkomsten payroll, is opgenomen met belangrijkste activiteiten, doorlooptijd en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever, huidige opdrachtnemer en Inschrijver inclusief benodigde resources. Dit implementatieplan wordt direct na de voorlopige gunning opgevraagd en wordt besproken in een verificatiegesprek. Het verificatiegesprek kan leiden tot aanpassing van het implementatieplan. Met beide inschrijvers (ranking 1 & 2) wordt een individueel verificatiegesprek ingepland en mogelijk volgt er daarna nog een gezamenlijk verificatiegesprek met beide inschrijvers. Het definitieve implementatieplan vormt bij definitieve gunning de basis voor de inrichting van de implementatieperiode. Het is van belang dat de lokale specificaties per Opdrachtgever tijdens de implementatie-periode in kaart gebracht en geïmplementeerd worden.
2.9	Zoals uit de beschrijving in het aanbestedingsdocument kan worden opgemaakt is er sprake van een decentraal inhuurproces binnen de deelnemende organisaties. Inhuur is veelal belegd bij inhurende managers en binnen de meeste organisaties is er een beperkte rol belegd bij HR. De opdrachtgever(s) hechten grote waarde aan een optimaal implementatietraject, waarbij inschrijver zorgdraagt voor deze implementatie en een soepele introductie, overgang en ontzorging van de deelnemende organisaties garandeert. De opdrachtgever(s) wensen inzicht te krijgen op welke proactieve wijze de inschrijver de implementatie voorbereidt en vormgeeft en daarna succesvol en tijdig afrondt. Aangezien de opdrachtgever(s) sterk verschillen van elkaar qua organisatiestructuur, personele omvang en huisvesting zal dit voor de beoogde opdrachtnemers verschillende uitdagingen bieden. Van de inschrijver wordt gevraagd hieraan tegemoet te komen in het gevraagde implementatieplan. Een implementatieplan per opdrachtgever wordt niet gevraagd. - de acties die inschrijver onderneemt om de verschillende opdrachtgever(s) te leren kennen, de dienstverlening toe te lichten en inhurende managers wegwijs te maken in processen en systemen; - een implementatieplan waarin inschrijver stapsgewijs aangeeft waaruit de implementatie bestaat inclusief een planning die inschrijver kan garanderen voor de implementatie, aangevuld met doorlooptijden; - de verdeling van werkzaamheden en de rol van opdrachtgever(s) gedurende de implementatie. Hierbij dient ook aandacht te worden besteed aan de rolverdeling en een communicatiematrix (op te stellen door inschrijver);

3. Prestatie	
3.1	De Opdrachtnemer dient de afspraken en de prestatie indicatoren zoals geformuleerd in de SLA na te komen. De reeds ingevulde KPI's in de SLA worden tijdens de implementatiefase aangevuld met genoemde punten in de Inschrijving van de Opdrachtnemer.
3.2	Nadat de aanvraag is uitgezet, zal de selectie plaatsvinden. Indien Opdrachtnemer(s) niet in staat zijn om binnen de gestelde termijn Kandidaten aan te leveren, staat het aanvrager vrij de aanvraag elders te plaatsen. Indien de voorgestelde flexibele arbeidskrachten uitzenden - naar het oordeel van de aanvrager - niet aan de functie-eisen voldoen, heeft aanvrager het recht de Aanvraag elders te plaatsen. Dossiers dienen volledig op orde te zijn, conform de richtlijnen genoemd in de SLA en alle documenten dienen getekend voor gezien door de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll aanwezig te zijn.
3.3	Opdrachtnemer richt zich ook op de garantiebanen en zet participatie Kandidaten in, een en ander in overleg met contactpersoon Opdrachtgever. Deze Kandidaten dienen via de Opdrachtnemer die inschrijft te worden geleverd. Tariefstelling dient vanuit het prijzenblad gevolgd te worden. Indien er sprake is van subsidie of loon compensatie bij participatie, inzet doelgroepen, garantiebanen etc. dan geldt de subsidie en/of looncompensatie verrekening van 40/60%- Opdrachtgever-Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal de administratieve handling verzorgen.
4. Beloning flexibele arbeidskrachten uitzenden en/of payroll	
4.1	De CAO voor uitzendkrachten is van toepassing voor alle uitzendkrachten (dus niet voor payroll) in Nederland. Opdrachtnemer 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 Flexibele Arbeidskrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de raamovereenkomst. De wijziging dient bij een bevoegd persoon van Opdrachtgever gecheckt en goedgekeurd te worden. Voor payroll geldt CAO opdrachtgever conform de richtlijnen van de Wet Arbeidsmarkt in Balans.
4.2	Flexibele Arbeidskrachten uitzenden - De beloningscomponenten conform de CAO voor uitzendkrachten en de van toepassing zijnde componenten Opdrachtgever dienen te worden gevolgd. Flexibele arbeidskrachten uitzenden kunnen niet meer ontvangen dan eigen medewerkers. - Opdrachtgever heeft een 36-urige werkweek, de Flexibele Arbeidskrachten mogen niet meer dan gemiddeld 36 uur per week werken. - Salaris dient altijd afgestemd te zijn met de Opdrachtgever. - De Fase systematiek wordt gevolgd voor de Flexibele Arbeidskracht uitzenden, echter alleen Fase A/B of 1/2/3 zijn van toepassing voor deze uitvraag. - Er kunnen geen additionele kosten worden doorbelast anders dan de VOG en reiskosten aan de Opdrachtgever. Flexibele Arbeidskrachten mogen niet rechtstreeks bij Opdrachtgever kosten declareren, dit dient altijd via Opdrachtnemer te lopen.

4.3	Flexibele Arbeidskrachten payroll - De Flexibele Arbeidskrachten payroll worden verloond conform de beloningsregeling van de Opdrachtgever, beschreven in de CAO en de richtlijnen van de WAB. - Opdrachtgever heeft een 36-urige werkweek, de Flexibele Arbeidskrachten payroll mogen niet meer dan gemiddeld 36 uur per week werken. - Salaris dient altijd afgestemd te zijn met de Opdrachtgever. - Er kunnen geen additionele kosten worden doorbelast, anders dan de VOG en reiskosten en andere kosten conform de richtlijnen van de WAB aan de Opdrachtgever. opdrachtgever dient altijd eerst akkoord te geven.
4.4	Opdrachtgever werkt met 2 verschillende CAO's, de CAO Gemeenten / CAO SGO en de CAO Veiligheidsregio's, de CAO's dienen volledig gevolgd te worden voor payroll dienstverlening en deels voor uitzenden. Inschrijver heeft ervaring en kennis van deze CAO's. Indien er wijzigingen worden doorgevoerd, dient dit altijd officieel door Opdrachtnemer gecommuniceerd te worden en akkoord gegeven te worden door de contractmanager van Stichting RIJK en contractmanager en/of verantwoordelijke van de opdrachtgever(s). Opdrachtgever blijft juridisch eindverantwoordelijk.
4.5	In het kader van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, zal Inschrijver bij de selectie van kandidaten voor Opdrachtgever de woon-werkafstand meewegen.

5. Opzegtermijn	
5.1	Tussentijdse opzegging van de Nadere Overeenkomst met een bepaalde tijd, met een looptijd korter dan 3 maanden is niet mogelijk. In tijden van crisis kunnen hier per opdrachtgever afwijkende afspraken over gemaakt worden.
5.2	Voor Nadere Overeenkomsten met een bepaalde tijd, met een looptijd langer dan 3 maanden geldt een opzegtermijn van 1 maand. In tijden van crisis kunnen hier per opdrachtgever afwijkende afspraken over gemaakt worden. Afstemming vindt per Opdrachtgever plaats, kortere opzegtermijn mogelijk, indien overeengekomen met elkaar.
5.3	Indien bij bepaalde tijd overeenkomsten tussen de Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll en de Opdrachtnemer een proeftijd is opgenomen en de Opdrachtnemer de overeenkomst nog tijdens deze proeftijd kan beëindigen, kan Opdrachtgever de Nadere Overeenkomst gedurende deze proeftijd beëindigen.
5.4	Voor uitzenden geldt; Afwijkende opzegtermijnen die gerespecteerd dienen te worden conform de CAO voor uitzendkrachten, worden vastgelegd en gevolgd door Opdrachtgever.
5.5	Er worden geen onbepaalde tijd overeenkomsten (voor uitzenden Fase C) afgesloten.
5.6	Opdrachtgever dient 8 weken voor de overgang naar een andere fase of een verlenging van een bepaalde tijd overeenkomst geïnformeerd te worden en binnen 4 weken een besluit te nemen over omzetting, verlenging of beëindiging van de overeenkomst.
5.7	Indien bovenstaande in conflict is met de wettelijke richtlijnen, dan volgt Opdrachtgever de wettelijke richtlijnen.

5.8	Opdrachtnemer anticipeert waar mogelijk op noodzakelijke administratieve wijzigingen van de opdrachten en attendeert de Opdrachtgever hier tijdig op. Een administratieve wijziging van de opdracht doet zich voor indien de aard van de werkzaamheden van de betreffende Flexibele Arbeidskracht(en) uitzenden en/of payroll niet wezenlijk wijzigt, maar de opdracht wel aangepast dient te worden. Bijvoorbeeld bij wijziging van het uurtarief van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll, of bij verlenging van de opdracht.
5.9	Indien Opdrachtgever van mening is dat (een) Flexibele Arbeidskracht uitzenden van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties of handelt in strijd met de huisregels of de beveiligingsprocedures van de Opdrachtgever, dan is de Vacaturehouder gerechtigd de betreffende de opdracht per direct te beëindigen en van opdrachtnemer te verlangen dat deze Flexibele Arbeidskracht uitzenden op eerste verzoek van Opdrachtgever z.s.m. wordt vervangen. Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste acht werkuren van de betreffende Flexibele Arbeidskracht uitzenden, dan worden de gewerkte uren niet bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.

6 Overnametermijn	
6.1	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de Flexibele Arbeidskrachten een dienstverband aan te gaan. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht, indien de terbeschikkingstelling minimaal 720 gewerkte uren is en/of uiterlijk maximaal een termijn van 26 gewerkte weken na ter beschikking stelling. De uitzondering op deze regel is tijdens de migratie en de migratie afspraken.
6.2	Indien de kandidaat eerder overgenomen wordt dan de 720 gewerkte uren of 26 gewerkte weken, geldt dat er 20% van het Opdrachtgeverstarief wordt doorbelast voor de resterende periode tot maximaal 26 weken van de gewerkte uren of maximaal 720 uren. Dit is niet van toepassing tijdens de migratie periode.
6.3	Indien er sprake is van payroll (zelf aandragen van een Kandidaat) of een voorkeurskandidaat worden ook bij een kortere voorafgaande periode geen extra kosten in rekening gebracht.
7. Opleidingen	
7.1	Flexibele arbeidskrachten uitzenden moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld in de functieprofielen van Opdrachtgever.
7.2	Voorwaarde is dat de minimale reservering in de kostprijs van voor training en opleiding ingezet wordt t.b.v. Opdrachtgever. Op basis van de samenwerking wordt geïnventariseerd door Opdrachtnemer welke behoefte Opdrachtgever heeft en wat zij hiervoor adviseren.
7.3	Rapportage reservering versus uitgaven scholing in rapportage aan contractbeheerder halfjaarlijks aanleveren. Indien er geen reservering in de payroll kostprijs is opgenomen, hoeft er ook geen rapportage inzichtelijk gemaakt te worden.

8. Key Performance Indicatoren (KPI's)	
8.1	Opdrachtgever werkt met KPI's welke de Service Level Agreement (Annex van de Raamovereenkomst) ondersteunen. De Inschrijver dient binnen 6 weken vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst (1 maart 2025) te werken conform de Overeenkomst inclusief SLA waarin de resultaatafspraken (KPI's) zijn opgenomen. De Inschrijver wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst beoordeeld op de vastgestelde KPI's in de SLA. Noot: de definitieve KPI's worden gedurende de implementatie-periode per Opdrachtgever vastgesteld.
9. Landelijke/regionale crisis	
9.1	Indien er een landelijke/regionale crisis uitgeroepen wordt, dient de dienstverlening opgeschaald te worden. De aanvragen zullen dan op locatie toenemen en er dient dan inhouse bezetting ingericht te worden op locatie. Dat zal in overeenstemming met Opdrachtgever zijn, dit kan variëren van dagelijks op locatie zijn tot vaste momenten in de week, de Makelaar zal hiervoor in de lead zijn. Werving zal direct opgeschaald worden door Opdrachtnemers. Indien er landelijke of regionale richtlijnen van toepassing worden gesteld, dan dient deze gevolgd te worden.
9.2	Binnen 24 uur dient er op locatie een gesprek plaats te vinden met de stakeholders van de opdrachtgever en de accountverantwoordelijke van de makelaar.
10. Prijsstelling	
10.1	Inschrijver vult de niet beveiligde velden in Bijlage Prijzenblad in (let op de aparte invulbladen). De andere velden mogen niet door Inschrijver worden ingevuld/aangepast. Het is Inschrijver niet toegestaan eigenschappen van cellen te veranderen. Alle op te geven prijzen zijn marktconform, reëel en realistisch; het is niet toegestaan manipulatief in te schrijven. "De prijs" dient te worden uitgedrukt in een Omrekenfactor voor de Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll.
10.2	De opgegeven opbouw van de Omrekenfactoren ligt vast voor de looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlenging en kan alleen gewijzigd worden indien er sprake is van een wijziging van de kostprijs door: - wijziging van de CAO opdrachtgever of van de daarbij geregelde lonen of wijziging van de bij de Opdrachtgever geldende arbeidsvoorwaardenregeling, waarbij geldt dat het op basis van gelijkheid is. - wijzigingen of ten gevolge van wet- en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving, de CAO voor Uitzendkrachten of enig verbindend voorschrift. - (periodieke) loonsverhoging en /of een (eenmalige) verplichte uitkering, voortvloeiende uit de CAO, de bij de Opdrachtgever en/ of arbeidsvoorwaardenregeling en/ of wet- en regelgeving. - Zie ook bijlage Prijzenblad voor de invulvelden en toelichting kostprijzen. Kostprijzen mogen jaarlijks eenmalig, na akkoord van Stichting RIJK op 1 januari worden aangepast op basis van officieel gepubliceerde premies en of reserveringen en dienen goed onderbouwd aangeleverd te worden.
10.3	De Marge (bureaumarge) wordt gedurende de hele looptijd, inclusief eventuele verlenging niet geïndexeerd. Er wordt geen Marge berekend over de over- en toeslaguren en doorbelaste kosten.

10.4	Indien er sprake is van een doorleenkandidaat bij de Opdrachtnemer die payroll dienstverlening levert, geldt het uurtarief dat voor de doorleenkandidaat wordt gehanteerd, vermeerderd met een nominale bureaumarge van maximaal € 2,--. Deze marge mag niet geïndexeerd worden gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst. Dit geldt niet voor inschakeling van ander uitzendbureau als bijv. onderaannemer.
10.5	Kosten die na akkoord doorbelast mogen worden, dienen zonder marge gefactureerd te worden. De belaste vergoedingen kunnen tegen de kostprijs van de overuren worden doorbelast.
10.6	Wijzigingen in de kostprijzen/Omrekenfactoren en/of het Opdrachtgevertarief worden door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, schriftelijk en/of per mail gemotiveerd, kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever. Na schriftelijk en/of per mail akkoord van Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer de wijziging doorvoeren.
10.7	Jaarlijks kunnen de kostprijzen eenmalig wijzigen op 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2026. Prijzenblad is nu qua bijv. IKB op de CAO voor gemeenten gebaseerd, kan zijn dat er een aanpassing komt voor de veiligheidsregio na gunning, aangezien die CAO andere richtlijnen heeft en een ander IKB. Dit wordt na gunning aangepast en dat prijzenblad geldt dan als basis voor de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord. In deze CAO gelden andere richtlijnen.
10.8	Voor migratie gelden dezelfde omrekenfactoren als opgegeven in het prijzenblad voor de Voorkeurskandidaat (aangedragen flexibele arbeidskrachten uitzenden), dit zijn lagere omrekenfactoren. Als huidige opdrachtnemer opnieuw geselecteerd wordt, dienen deze omrekenfactoren voorkeurskandidaten ook toegepast te worden voor de pool werkende populatie uitzenden, ook als deze kandidaten dus niet gemigreerd worden.
10.9	Gedurende de looptijd zal met één format voor de kostprijzen en omrekenfactoren worden gewerkt (zie het Prijzenblad). De kostprijzen kunnen jaarlijks in het format prijzenblad worden aangepast, het format rekent de kostprijzen door naar de nieuwe omrekenfactoren.
10.10	De landelijk vastgestelde en gepubliceerde reserveringen/percentages worden door de Opdrachtnemer jaarlijks in december opgegeven aan Opdrachtgever middels het format "Prijzenblad". Deze aanpassingen dienen per mail door Opdrachtgever te worden geaccordeerd.
10.11	De Opdrachtnemer brengt van Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en payroll uitsluitend de gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever. Er worden geen navorderingsfacturen verzonden voor de berekening van bijvoorbeeld transitiekosten, ziekte-, vakantie- of feestdagen of andere kosten. Voor Flexibele Arbeidskrachten payroll wordt er op maandbasis een afspraak gemaakt over het aantal te werken uren. Voor de contracturen geldt een vast aantal uren per maand, voor declarabele uren geldt een minimum aantal uren per maand, maar verder zijn de uren variabel.
10.12	De Opdrachtgever wenst niet te werken met kortingen en dergelijke. De kortingen die Inschrijver eventueel wil aanbieden, dienen in het geheel verwerkt te worden in de tarieven zoals ze moeten worden ingediend.
10.13	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll voortvloeiende uit CAO of wetgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
10.14	Voor payroll geldt het ABP-pensioen als grondslag voor de berekening in de kostprijs en voor de opbouw van het pensioen voor de Flexibele Arbeidskracht payroll.

10.15	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer
11. Werving en Selectie opdrachten (vaste aanstelling)	
11.1	a. Incidenteel is er sprake van een werving en selectieopdracht voor een vaste aanstelling. De Opdrachtgever betaalt aan Opdrachtnemer een fee van 18% t/m functieschaal 8 en een fee van 20% voor de schalen 9 en hoger. De fee wordt berekend over het jaarsalaris (inclusief vakantiegeld). Opdrachtnemer berekent geen overige kosten.
11.2	- Indien de kandidaat binnen de proeftijd stopt, zal er 75% fee worden gecrediteerd aan Opdrachtgever. - Indien de kandidaat binnen 3 maanden stopt, zal Opdrachtnemer alles in werking stellen om kosteloos een nieuwe kandidaat te leveren. Indien dit niet mogelijk is zal er 50% van de fee gecrediteerd worden aan Opdrachtgever. - Indien Opdrachtgever zelf de werving heeft gestart en de kandidaat heeft zich ook via de Opdrachtnemer ingeschreven of er is al communicatie geweest met Opdrachtgever, geldt dat als de kandidaat eerder heeft gesolliciteerd of in contact is met de Opdrachtgever dan dat deze kandidaat wordt aangeboden, dat er geen fee betaalt hoeft te worden door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Indien kandidaat solliciteert nadat deze is voorgesteld door Opdrachtnemer, dan dienen partijen met elkaar in overleg te gaan en hierover een consensus te vinden.
12. Management rapportage en communicatie	
12.1	- Opdrachtgever rapporteert, in digitale vorm, kosteloos per kwartaal en per kalenderjaar aan de contractbeheerder. Rapportages conform format dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van een organisatieonderdeel verstrekt de Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds aan Opdrachtgever. Format wordt gezamenlijk vastgesteld tijdens de implementatie. - Opdrachtnemer verstrekt een arbeidsuren overzicht rechtstreeks aan Opdrachtgever. - Bij indiensttreding, dient op persoonsniveau het arbeidsverleden te worden verstrekt, dit in het kader van opvolgend werkgeverschap. - Overzicht met prestatie-indicatoren, zoals hierboven genoemd, gedurende de samenwerking kunnen deze KPI's in gezamenlijk overleg worden bijgesteld; - Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever en de aard van de klacht.

12.2	Rapportage voldoet aan: - Flexibele Arbeidskrachten per functieniveau. - Aantal Flexibele Arbeidskrachten per kostenplaats (afdeling). - Het aantal gewerkte uren regulier/over/toeslag per Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll, cumulatief en per periode. - Duur dienstverband, aantal gewerkte uren + fase + kostenplaats. - Naam en functie van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll. - Naam van de Vacaturehouder bij Opdrachtgever. - Naam van de afdeling en/of kostenplaats. - Uurloon, tarief en omrekenfactor per Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll. - Gemiddelde bruto-uurloon. - Gemiddeld tarief. - Totaal ingeleende uren totaal voor Fase A/B of 1/2/3 uitgesplitst. - Gemiddeld aantal gewerkte uren per Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll. - Totaal aantal uren en omzet, kosten, uitgesplitst in risicogroep 1 en 2, idem voor alle andere soorten uren (regulier, vakantiekrachten, onregelmatig etc.).
12.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Inschrijver en Opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden, er dient door opdrachtnemer verslag gemaakt te worden en binnen een week aangeleverd te worden. Maandelijks dient formeel overleg plaats te vinden tussen de Inschrijver en de contactpersoon van de vestigingen van Opdrachtgever. Van het maandelijks overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Inschrijver, dat binnen een week na het maandelijks overleg aan de contactpersonen per vestiging van Opdrachtgever wordt verstrekt. Een keer per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen de accountmanager van Inschrijver en de leveranciersmanager en contractmanager van Opdrachtgever. Een keer per jaar dient formeel overall overleg plaats te vinden tussen de directie en accountmanager van Inschrijver en directie, leveranciersmanager en contractmanager van Opdrachtgever. Bij de afstemming over de Overeenkomst dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit Inschrijver de vertegenwoordiging op directieniveau zal verzorgen.
12.4	Opdrachtgever werkt met een prestatiemeter (waarin contractafspraken zoals KPI's zijn opgenomen) om aangeboden dienstverlening te monitoren en te borgen teneinde eventuele subjectiviteit inzake prestatie van de dienstverlening uit te sluiten. Inschrijver stemt ermee in dat deze systematiek wordt gehanteerd door Opdrachtgever.

12.5	Contactpersoon Opdrachtnemer - De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als contactpersoon (regio- of accountmanager) voor Opdrachtgever. De accountmanager is, met name op beleidsmatig strategisch niveau, voor Opdrachtgever het aanspreekpunt. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor onderwerpen die Opdrachtgever met de vestigingsmanager(s) van de Opdrachtnemer kan of wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen. Er worden geen kosten voor de periodieke overleggen doorbelast. - Er dient een vast contactpersoon en back up te zijn voor het vervullen van de Aanvragen. - De contactpersoon als bedoeld hierboven, is primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en fungeert hiervoor als eerste contactpersoon. Deze contactpersoon (of vervanger) dient binnen 24 uur te reageren op een vraag of oproep. Indien de Vacaturehouder in uitzonderlijke situaties aangeeft dat er sprake is van een spoedoproep reageert de contactpersoon (of vervanger) binnen 4 uur.
12.6	Bereikbaarheid De vestigingen en vertegenwoordigers van dienstverlener dienen op alle werkdagen tijdens werkuren (kantooruren) tenminste vanaf 8.30 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Indien er een mail of belverzoek binnenkomt bij opdrachtnemer, dient deze binnen 4 werkuren contact op te nemen met contactpersoon opdrachtgever.
12.7	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Inschrijver (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
12.8	Mogelijke agendapunten; (voor payroll zijn niet alle agendapunten van toepassing, dit wordt in gezamenlijk overleg bij implementatie vastgesteld) - Operationeel: Operationele zaken ten aanzien van het aanvraagproces & voorzien van de aanvragen; - Operationeel: Evaluatie per bureau over uitgezonden Flexibele Arbeidskracht; - Operationeel en tactisch: Communicatie, managementrapportage, samenwerking en mogelijke verbeteringen in samenwerking; - Operationeel en tactisch: 8 weken voor overgang kandidaat naar andere fase mogelijkheden bespreken; - Operationeel en tactisch: Eventuele klachtenafhandeling; - Tactisch; Administratieve processen (facturatie, NEN-certificaat, zero defect etc.); - Tactisch: Gecombineerd bezoek i.v.m. Arbo en veiligheid (werkplekanalyse); - Tactisch: Contractuele afspraken aan de hand van management rapportage, KPI's en eventuele verbetervoorstellen; - Tactisch: Kostprijsveranderingen - Tactisch; Opleidingsplan gebaseerd op management rapportage uitgaven versus reservering; - Tactisch en strategisch; Evaluatie samenwerking o.b.v. prestatie-indicatoren; - Tactisch en strategisch: Klachtenbehandeling; - Tactisch en Strategisch; Kostenbesparingsvoorstellen; - Tactisch en Strategisch; Evaluatie samenwerking. - Strategisch: (HR) Beleid en strategie; - Strategisch; Wederzijdse ontwikkelingen in organisatie; - Strategisch: Wederzijdse ontwikkelingen en innovaties op gebied van arbeidsmarkt.

13. Urenverwerking/Facturatie	
13.3	Flexibele arbeidskracht uitzenden worden wekelijks en payrollkrachten vier wekelijks (of maandelijks) uitbetaald o.b.v. de gewerkte uren. Tenzij er vaste uren voor payrollkrachten afgesproken zijn.
13.4	Facturatie vindt per afzonderlijke Opdrachtgever plaats van Inschrijver naar Opdrachtgever, conform de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de facturen ten behoeve van een vlotte betaling. Gedurende de implementatieperiode dient de facturatie op een juiste wijze ingeregeld te worden. Op de factuur vermeldt de Inschrijver in ieder geval: de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, waaronder: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; het factuuradres; het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; de (order)nummers en budgethouder zoals verstrekt door de Opdrachtgever.
13.5	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.