

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2**Inhoudsopgave**

1. Algemeen.....	1
2. Service Level Agreement uitzenden en/of payroll.....	3
3. Nadere Overeenkomst.....	3
3.1 Nadere overeenkomst/ Opdrachtbevestiging	3
3.2 Prestatie.....	4
3.3 Opzegtermijnen	4
3.4 Overname Flexibele Arbeidskrachten uitzenden.....	5
4. Migratie	5
4.1 Algemeen Migratie Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll.....	6
5. CAO voor Uitzendkrachten	7
6. Beloningsregelingen en contractvormen.....	7
6.1 Flexibele Arbeidskrachten uitzenden.....	7
6.2 Flexibele Arbeidskrachten payroll.....	8
7. Prijs	8
8. Werving en Selectie opdrachten (vaste aanstelling).....	10
9. Ziekte en begeleiding	10
10. Verlof.....	10
11. Opleiding Flexibele Arbeidskrachten	10
12. Administratie.....	11
13. Facturering	11
14. Organisatie en communicatie	12
15. Klachtenprocedure	14
16. Verantwoordelijkheden	14
17. Implementatieplan en informatie set	14
17.1 Implementatieplan	14
17.2 Informatie set.....	14

Door Aanbestedende dienst zijn de minimumeisen voor de Opdracht van de levering van Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll in dit document in de vorm van een Programma van Eisen geformuleerd.

Door indiening en ondertekening van de UEA stemt Inschrijver in met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

Indien er gesproken wordt over Flexibele kracht uitzenden, geldt dit voor perceel 1 en 2. Payroll is niet van toepassing voor perceel 2.

1. Algemeen

- Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
- Voor uitzenden geldt dat het vacatures betreft t/m schaal 8 en voor payroll geldt t/m schaal 18.
- Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst over kennis en inzicht in de CAO SGO (Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties).
- Opdrachtnemer past – voor zover van toepassing – geldende beleidsregels toe op het gebied van integriteit/geheimhouding, informatieveiligheid (AVG) en nevenwerkzaamheden.
- Opdrachtgever kan de voorgestelde kandidaat/kandidaten voor aanvang van de opdracht alsnog

-
- afwijzen of wel de vacature/opdracht intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde kandidaat/kandidaten geen doorgang vindt.
- f. De Opdrachtnemer is werkgever van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en payroll en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich.
 - g. De Opdrachtgever heeft leiding en toezicht.
 - h. Opdrachtnemer is verplicht de Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en payroll op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll zijn verplicht deze regels in acht te nemen.
 - i. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en payroll de voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen ondertekent en vereiste vergunningen, diploma's en andere documenten indient, die de wet- en regelgeving, de voor opdrachtnemer geldende CAO, de functie of de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist, voorbeeld hiervan is de VOG en/of de integriteits- en geheimhoudingsverklaring. De getekende integriteits- en geheimhoudingsverklaring dient getekend aangeleverd te worden door Opdrachtnemer bij de Vacaturehouder.
 - j. Opdrachtgever heeft het recht van alle Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en payroll te eisen dat zij in het bezit zijn van een geldige VOG. In verband met de aanvraagtermijn van de VOG kan in uitzonderingsgevallen na voorafgaande toestemming van de Vacaturehouder de VOG in een later stadium aangeleverd worden. Deze termijn mag nooit langer zijn dan 4 weken na de plaatsing. Opdrachtgever kan echter verlangen dat een VOG beschikbaar is voordat de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en payroll bij de Opdrachtgever wordt tewerkgesteld. Indien dit gewenst is, dan wordt dit bij de nadere offerteaanvraag om Cv's expliciet aangegeven.
Indien wordt vastgesteld dat de VOG niet tijdig aanwezig is, treedt opdrachtnemer met de Vacaturehouder hierover in overleg en nemen partijen de maatregelen die passend worden geacht. Voorbeeld hiervan is het overleggen van een kopie van de aanvraag van een VOG of uitstel van de tewerkstelling of een ondertekening van een justitiële verklaring.
Bij wijziging van de opdracht, functie en functieaspecten (op basis waarvan de eerste VOG is verleend), dient doorgaans een nieuwe VOG aangevraagd te worden. De Opdrachtgever kan besluiten dat geen nieuwe VOG aangevraagd/overgelegd hoeft te worden, indien deze van oordeel is dat er geen wijziging van de functie en functieaspecten heeft plaatsgevonden en dat de eerste VOG nog geldig is.
 - k. 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.
 - l. De dossiers van de Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll dienen actueel, volledig en digitaal raadpleegbaar te zijn voor Opdrachtgever waarbij rekening wordt gehouden met de bescherming van de privacy van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll.
 - m. Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll een verstoring optreedt in de arbeidsrelatie met de Opdrachtgever en de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet langer kan voortduren, worden door Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever passende maatregelen genomen. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever dragen in dergelijke situatie zorg voor de opbouw van een volledig personeelsdossier van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll.
 - n. Integriteit is een belangrijk issue bij de overheid. In dat kader bewaken zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer de nevenwerkzaamheden en overtredingen van Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll met betrekking tot integriteitkwesities. Bij een vermoeden van nieuwe nevenwerkzaamheden of schendingen van de betreffende bepalingen waarschuwt de signalerende

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- partij direct de contactpersoon van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen.
- o. Opdrachtnemer komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de ingezette Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll, al dan niet met ondersteuning van een arbodienst.
 - p. Opdrachtnemer is verplicht om binnen 5 werkdagen na aanvang van de werkzaamheden contact op te nemen met de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en de Vacaturehouder of afgesproken contactpersoon om zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden.

2. Service Level Agreement uitzenden en/of payroll

De Inschrijver gaat door Inschrijving, akkoord met alle gestelde richtlijnen en werkwijzen gesteld in de S.L.A. uitzenden perceel 1 en 2 en/of payroll perceel 1 (Bijlage F, G en H).

Indien de afspraken niet nagekomen worden, geldt het volgende escalatiemodel:

- o Vaststelling door Opdrachtgever dat de dienstverlening niet conform afspraak is, Opdrachtnemer wordt hierover schriftelijk per email geïnformeerd;
- o 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;
- o 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 S.L.A. uitzenden (algemeen en team afval) en/of payroll;
- o 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;
- o 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 om de ROK te ontbinden, dan wel (deels) te ontbinden voor zover het om alleen uitzenden of payrolldienstverlening gaat. Dit zal schriftelijk per aangetekend schrijven en per email worden bevestigd.

3. Nadere Overeenkomst

De Nadere Overeenkomst is de overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer op grond waarvan een Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om onder diens leiding en toezicht werkzaamheden te verrichten, zulks tegen betaling van het Opdrachtgevertarief.

Onder Nadere Overeenkomst vallen de volgende aangeboden diensten:

- o Uitzending: Opdrachtnemer stelt Flexibele Arbeidskrachten ter beschikking aan de Opdrachtgever, waarvoor Opdrachtnemer de werving en selectie heeft verricht en waarbij de Opdrachtgever leiding en toezicht uitoefent. De CAO voor uitzendkrachten is van toepassing.
- o Payroll conform de WAB: Werving en selectie wordt uitgevoerd door Opdrachtgever en verloning door Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft leiding en toezicht en de CAO voor uitzendkrachten is niet van toepassing.
- o Er worden in geen geval overeenkomsten voor onbepaalde tijd aangeboden.

3.1 Nadere overeenkomst/ Opdrachtbevestiging

- a. Voor iedere ingehuurd Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll dient een opdrachtbevestiging (Nadere overeenkomst) te worden verstuurd aan de Opdrachtgever en dient

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Het verplichtingensnummer;
 - De functie;
 - De naam van de persoon;
 - De betreffende periode;
 - Salaris/uurloon en uurtarief Opdrachtgever.
- b. De Opdrachtnemer neemt contact op met de kandidaat en voert alle gegevens zelf in haar systemen.
 - c. De NAW-gegevens van de Flexibele Arbeidskracht worden verstrekt aan Opdrachtgever, gevraagde data is in lijn met richtlijnen AVG.
 - d. De Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever zijn nimmer van toepassing en mogen niet op een Opdrachtbevestiging of Nadere Overeenkomst vermeld staan.
 - e. Er dient een verwijzing te staan dat de Opdrachtbevestiging past onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst.
 - f. Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst kan dit proces anderszins ingericht worden en zal Opdrachtgever hiervoor het initiatief nemen.

3.2 Prestatie

- a. 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.
- b. Nadat de Aanvraag is uitgezet door de Vacaturehouder zal de selectie van een Kandidaat plaatsvinden.
- c. Indien Opdrachtnemer(s) niet in staat zijn om binnen de gestelde termijn Kandidaten aan te leveren, staat het Vacaturehouder vrij de Aanvraag elders te plaatsen.
- d. Indien de voorgestelde Flexibele Arbeidskrachten uitzenden - naar het oordeel van de Vacaturehouder - niet aan de functie-eisen voldoen, heeft Vacaturehouder het recht de Aanvraag elders te plaatsen.
- e. Dossiers dienen volledig op orde te zijn, conform de richtlijnen genoemd in de S.L.A. en alle documenten dienen getekend voor gezien door de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll aanwezig te zijn.
- f. Opdrachtnemer richt zich ook op de garantiebannen 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 (Bijlage 1 a of b) gevolgd te worden.
- g. Indien er sprake is van subsidie of loon compensatie bij participatie, inzet doelgroepen, garantiebannen etc. dan geldt de subsidie en/of looncompensatie verrekening van 40/60%-Opdrachtgever-Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal de administratieve handling verzorgen.

3.3 Opzegtermijnen

- a. Tussentijdse opzegging van de Nadere Overeenkomst met een bepaalde tijd, met een looptijd korter dan 3 maanden is niet mogelijk.
- b. Voor Nadere Overeenkomsten met een bepaalde tijd, met een looptijd langer dan 3 maanden geldt een opzegtermijn van 1 maand.
- c. 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.
- d. Voor uitzenden geldt; Afwijkende opzegtermijnen die gerespecteerd dienen te worden conform de CAO voor uitzendkrachten, worden vastgelegd en gevolgd door Opdrachtgever.

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- e. Er worden geen onbepaalde tijd overeenkomsten (voor uitzenden Fase C) afgesloten.
 - f. 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.
 - g. Indien bovenstaande in conflict is met de wettelijke richtlijnen, dan volgt Opdrachtgever de wettelijke richtlijnen.
 - h. 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.
 - i. 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 onverwijld 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.

3.4 Overname Flexibele Arbeidskrachten uitzenden

- a. 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 of uiterlijk binnen een termijn van 26 gewerkte weken na ter beschikking stelling.
- b. 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.
- c. Indien er sprake is van payroll (zelf aandragen van een Kandidaat of Voorkeurskandidaat) worden ook bij een kortere voorafgaande periode geen extra kosten in rekening gebracht.

4. Migratie

De regeling zoals vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek, ook bekend als de 'overgang van onderneming', kan van toepassing zijn op de overgang van Flexibele Arbeidskrachten van de latende opdrachtnemer(s) naar de verkrijgende Opdrachtnemer. Opdrachtnemer onderzoekt tezamen met de latende dan wel verkrijgende opdrachtnemer(s), bij respectievelijk de aanvang en het einde van de af te sluiten raamovereenkomst, of er sprake is van een 'overgang van onderneming'. Indien een situatie zich kwalificeert als een overgang van onderneming, gaan de rechtsverhoudingen van de betreffende Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll van rechtswege over. De Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll gaat echter niet van rechtswege over, indien deze zelf ondubbelzinnig weigert in dienst te treden bij de verkrijgende opdrachtnemer. In dat geval eindigt de arbeidsovereenkomst van de Flexibele Arbeidskracht met de latende opdrachtnemer op het moment van overgang of, indien anders besloten, voor het moment van overgang.

Scenario 1: Indien de huidige opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll niet opnieuw een Raamovereenkomst krijgt voor Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll:

- a. Indien een Inschrijver momenteel de opdrachtnemer van de huidige Raamovereenkomst, zal deze

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

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.

- b. 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 zich bevindt, het aantal uren dat de Flexibele Arbeidskracht werkzaam is geweest voor de Opdrachtgever dienen hier duidelijk op vermeld te staan.
- c. Voor de Flexibele Arbeidskracht payroll geldt bovenstaande eveneens, met uitzondering van de fase systematiek. Het aantal bepaalde contracten is voor een payrollkracht relevant.
- d. Tevens dient de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll, geïnformeerd te worden, met inachtneming van de wet op privacy.
- e. Wat betreft de Fase B overeenkomsten gelden de huidig geldende tariefafspraken, deze blijven gehandhaafd tot einde Fase B overeenkomst, ondanks het eindigen van de huidige Raamovereenkomst.
- f. Zie regels "Algemeen Migratie uitzenden en/of payroll".

Scenario 2: Indien de huidige opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll opnieuw een Raamovereenkomst krijgt voor Flexibele Arbeidskrachten payroll:

- g. Indien huidige opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll dienstverlening levert en opnieuw geselecteerd wordt als Opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten payroll dan worden deze krachten niet gemigreerd.

Scenario 3: Indien de huidige opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten payroll niet opnieuw een Raamovereenkomst krijgt voor Flexibele Arbeidskrachten payroll:

- h. Indien huidige opdrachtnemer payroll verzorgt, dan geldt "Algemeen Migratie", alle Kandidaten worden na afloop van de bepaalde tijd overeenkomst, na akkoord van Opdrachtgever aangeboden bij de nieuw geselecteerd Opdrachtnemer voor payroll.
- i. Zie regels "Algemeen Migratie payroll".

4.1 Algemeen Migratie Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll

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 ROK gelden de nieuwe afspraken ook voor de lopende Nadere overeenkomsten.

Inschrijver gaat akkoord door inschrijving met de migratie afspraken in de Aanbestedingstukken, ook als de inschrijver niet geselecteerd wordt.

Uitzenden

- a. Er worden twee momenten gepland, één op ingangsdatum en één vier weken later voor Fase A kandidaten.

De Flexibele Arbeidskrachten uitzenden die aan de inhuurtermijn of uren van punt 4.1.b. voldoen of bijna voldoen gaan over op het eerste moment. Het tweede moment gaan de andere Flexibele Arbeidskrachten uitzenden over, ongeacht het aantal gewerkte uren/weken.

Fase B, bepaalde tijd overeenkomsten worden wel uitgediend en gaan over op het moment dat de bepaalde tijd overeenkomst afgelopen is.

- b. Na 720 gewerkte uren is Opdrachtgever gerechtigd de Flexibele Arbeidskracht kosteloos over te nemen of uiterlijk binnen een termijn van 26 gewerkte weken, indien mogelijk in verband zie ook

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

punt 4.1.a.

- c. Voor Fase B Flexibele Arbeidskrachten uitzenden geldt de opzegtermijn of eindtermijn zoals gehanteerd in de Nadere Overeenkomst.
- d. 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, zie ook punt 4.1.a.
- e. Opdrachtgever kan tijdens de aanbesteding nog geen inzage geven hoeveel Flexibele Arbeidskrachten het precies zal betreffen ten tijde van het gunningsbesluit noch in welke fase zij zich bevinden. In de Bijlage van het Prijzenblad en in de Offerteaanvraag) staat evenwel een redelijke indicatie van de verdeling van de Flexibele Arbeidskrachten.
- f. Wat betreft de huidige Fase B overeenkomsten gelden de huidig geldende tariefafspraken, deze blijven gehandhaafd tot einde Fase B overeenkomst, 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.
- g. Opdrachtnemer voor perceel 2 krijgt alle Flexibele Arbeidskrachten uitzenden voor team afval gegund, de Opdrachtnemer van perceel 1 krijgt de overige Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll gegund.
- h. Opdrachtnemers dienen 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, zie prijzenblad.

Payroll

- i. De payrollkandidaten migreren naar de inschrijver met wie de Opdrachtgever een Raamovereenkomst sluit voor de payroll dienstverlening, na afloop van de bepaalde tijd overeenkomst.
- j. 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.
- k. Voor doorleenkandidaten geldt dat zij per direct over kunnen naar de nieuw geselecteerde Opdrachtnemer payroll, tenzij anders overeengekomen met de intermediair.

5. CAO voor Uitzendkrachten

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.

6. Beloningsregelingen en contractvormen**6.1 Flexibele Arbeidskrachten uitzenden**

- a. De beloningscomponenten conform de CAO voor uitzendkrachten en Opdrachtgever dienen te worden gevolgd.
- b. Opdrachtgever heeft een 36-urige werkweek, de Flexibele Arbeidskrachten mogen niet meer dan

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

gemiddeld 36 uur per week werken.

- c. Salaris dient altijd afgestemd te zijn met de Opdrachtgever.
- d. De regeling woon-werkverkeer de BUCH is van toepassing.
- e. 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.
- f. Indien een kandidaat wordt voorgesteld dient duidelijk aangegeven te worden in welke fase de Flexibele Arbeidskracht zit en hoe lang de kandidaat nog inzetbaar is in Fase A en/of B.
- g. 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.

6.2 Flexibele Arbeidskrachten payroll

- a. De Flexibele Arbeidskrachten payroll worden verloon conform de beloningsregeling van de Opdrachtgever, beschreven in de CAO.
- b. Opdrachtgever heeft een 36-urige werkweek, de Flexibele Arbeidskrachten payroll mogen niet meer dan gemiddeld 36 uur per week werken.
- c. Salaris dient altijd afgestemd te zijn met de Opdrachtgever.
- d. De regeling woon-werkverkeer de BUCH is van toepassing.
- e. 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.

7. Prijs

Voor "Prijs" gelden de volgende uitgangspunten:

- a. De prijsstelling dient volledig ingevuld te worden conform het format in Bijlage (Prijzenblad).
- b. 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:
 - o Wijziging van de CAO SGO (Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties) of van de daarbij geregelde lonen of wijziging van de bij de Opdrachtgever geldende CAO en/of arbeidsvoorwaardenregeling of daarbij geregelde lonen.
 - o Wijzigingen in 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.
 - o (Periodieke) loonsverhoging en /of een (eenmalige) verplichte uitkering, voortvloeiende uit de CAO, de bij de Opdrachtgever geldende CAO SGO (Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties) en/ of arbeidsvoorwaardenregeling en/ of wet- en regelgeving.
- c. De Marge (bureaumarge) wordt gedurende de hele looptijd, inclusief eventuele verlenging niet geïndexeerd.
- d. Er wordt geen Marge berekend over de over- en toeslaguren, kostenvergoedingen (belast en onbelast), eindejaarsuitkeringen en alle andere kostensoorten, anders dan gewerkte normale uren.
- e. Reiskosten kunnen apart worden doorbelast na akkoord van Vacaturehouder.
- f. 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. Doorleen kandidaat geldt alleen voor aangedragen kandidaten aangedragen door de Opdrachtgever, indien anders dient Opdrachtgever schriftelijk akkoord te geven.
- g. Kosten die na akkoord doorbelast mogen worden, dienen zonder marge gefactureerd te worden.

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- De belaste kosten kunnen gefactureerd worden voor de omrekenfactor "Kostprijs overuren.
- h. 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.
 - i. De Omrekenfactoren dienen te worden geoffreerd op basis van de kostprijzen 2024, de kostprijzen kunnen voor het eerst wijzigen op 1 januari 2025. Wijzigingen dienen goed onderbouwd te worden en dienen officieel gepubliceerde reserveringen te zijn.
 - j. Jaarlijks kunnen de kostprijzen eenmalig wijzigen op 1 januari, na akkoord Opdrachtgever.
 - k. Voor migratie gelden dezelfde omrekenfactoren als opgegeven in het prijzenblad voor de Voorkeurskandidaat, dit zijn lagere omrekenfactoren.
 - l. Voor migratiekandidaten (uitzenden en/of payroll) geldt dat de opgebouwde transitiereservering niet wordt overgeheveld naar de nieuwe Opdrachtnemer.
 - m. 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.
 - n. De landelijk vastgestelde en gepubliceerde reserveringen/percentages (denk hierbij ook aan CAO uitzendkrachten reserveringen feest/vakantiedagen) worden door de Opdrachtnemer jaarlijks in december opgegeven aan Opdrachtgever middels het format "Prijzenblad". Deze aanpassingen dienen per mail door Opdrachtgever te worden geaccordeerd.
 - o. De Opdrachtnemer brengt van Flexibele Arbeidskrachten uitzenden 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.
 - p. 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 minimumaantal uren per maand, maar verder zijn de uren variabel.
 - q. 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.
 - r. "De prijs" dient te worden uitgedrukt in een Omrekenfactor voor de Flexibele Arbeidskrachten voor perceel 1 uitzenden en payroll en bij perceel 2 alleen uitzenden.
 - s. Indien een verklaring omtrent gedrag (VOG) wordt gevraagd, worden de kosten hiervan doorberekend aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer.
 - t. 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.
 - u. Aan het einde van de onderhavige (nieuwe) Raamovereenkomst zullen de Nadere opdrachten doorlopen conform de voorwaarden en afspraken die vastgelegd zijn in de nieuwe Raamovereenkomst. Indien een opdrachtnemer niet opnieuw geselecteerd wordt, gelden de afspraken uit de lopende Raamovereenkomst voor de Nadere overeenkomsten.
 - v. 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.
 - w. 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.

8. Werving en Selectie opdrachten (vaste aanstelling)

- 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.
- b. Indien de kandidaat binnen de proeftijd stopt, zal er 75% fee worden gecrediteerd aan Opdrachtgever.
- c. 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.
- d. Indien Opdrachtgever zelf de werving heeft gestart en er is al communicatie geweest met de kandidaat en de kandidaat heeft zich tevens ingeschreven bij de Opdrachtnemer geldt dat dat er geen consequenties zijn voor Opdrachtgever, Opdrachtgever kan zelf afspraken maken met de kandidaat.
Ook als de kandidaat eerder heeft gesolliciteerd of eerder in contact is geweest met Opdrachtgever, voordat deze kandidaat wordt aangeboden, dan zijn er geen consequenties en hoeft er geen fee betaald te worden door 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.

9. Ziekte en begeleiding

- a. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll zich ziekmelden bij de Opdrachtgever én Opdrachtnemer, verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit.
- b. Opdrachtnemer en Flexibele Arbeidskracht doen beide melding op 1e ziektedag voor 9.00 uur bij Vacaturehouder.
- c. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over status zieke Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll.
- d. Opdrachtnemer voert gedegen beleid richting zieke Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll.
- e. De Opdrachtnemer neemt het initiatief in geval van uitzenden of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is. Opdrachtnemer regelt na overleg met Opdrachtgever vervanging binnen 2 werkdagen, indien mogelijk.
- f. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over status zieke Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll.

10. Verlof

Aanvragen van verlof door Flexibele Arbeidskrachten geschiedt altijd in goed overleg met de Opdrachtgever.

11. Opleiding Flexibele Arbeidskrachten

- a. Voorwaarde is dat de minimale reservering in de kostprijs van voor training en opleiding ingezet wordt ten behoeve van Opdrachtgever. Op basis van de samenwerking wordt geïnventariseerd door Opdrachtnemer welke behoefte Opdrachtgever heeft en wat zij hiervoor adviseren;
- b. Rapportage reservering versus uitgaven scholing in rapportage aan contractbeheerder halfjaarlijks aanleveren.

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- c. Indien er geen reservering in de payroll kostprijs is opgenomen, hoeft er ook geen rapportage inzichtelijk gemaakt te worden.

12.Administratie

- a. De registratie van vakantieopbouw en -opname bij Flexibele Arbeidskrachten ligt bij de opdrachtnemer, tenzij met een Vacaturehouder andere afspraken worden gemaakt. Hetzelfde geldt voor het registreren van ziekte dagen, van bijzonder verlof/kort verzuim en feestdagen. De opname van vrije dagen dient te allen tijde in overleg met de Vacaturehouder te geschieden.
- b. De Flexibele Arbeidskracht uitzenden wordt wekelijks uitbetaald en de Flexibele Arbeidskracht payroll wordt maandelijks of vierwekelijks uitbetaald.
- c. Zie SLA's voor gedetailleerde beschrijving administratief proces.

13. Facturering

Voor de uitvoering van de facturering en het leveren van financiële informatie, dient Opdrachtnemer de uitgangspunten te hanteren zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en in de Bijlage Flyer factuurverwerking de BUCH (Bijlage C), aanvullend hierop de volgende specificaties.

- a. Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (één juridische entiteit), bij voorkeur de oorspronkelijke inschrijver aan wie de raamovereenkomst is gegund en op wiens naam deze is gesteld dan wel de penvoerder van de combinatie (indien de inschrijving is gedaan door een samenwerkingsverband). Opdrachtgever verbiedt eventuele door opdrachtnemer ingezette onderaannemers direct aan de Opdrachtgever een factuur te sturen.
- b. Opdrachtnemer factureert maandelijks voor payroll en voor uitzenden geldt 4-wekelijks.
- c. Facturen worden uitsluitend ingediend na levering en acceptatie van de prestatie (dienst) door Opdrachtgever door middel van een Opdrachtverlening en met het Verplichtingen-nummer.
- d. Betaling van de factuur, inclusief BTW wordt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur uitgevoerd, indien die voldoet aan de wettelijke eisen en de standaard factuureisen van de BUCH en voldoende is gespecificeerd en er geen sprake is van een betwiste factuur.
- e. In de correspondentie wordt altijd het Verplichtingen-nummer vermeld dat rechtsboven op de Opdrachtverlening vermeld staat.
- f. De factuur voldoet aan de factuureisen indien deze minimaal de onderstaande standaard factuureisen (g) en inhoudelijke gegevens (h) voor de verificatie vermeldt:
- g. Standaard factuureisen van de BUCH
Centraal factuuradres:
 Werkorganisatie BUCH
 Middelweg 28
 1911 EG Uitgeest
 Verplichtingennummer en kostenplaats uit de opdrachtbrief
 Factuurnummer Opdrachtnemer en factuurdatum
 BTW-nummer van Opdrachtnemer
 BTW-bedrag
 IBAN-nummer
 KvK nummer
- h. Inhoudelijke gegevens voor de verificatie:
 Op één factuur maar 1 uitzendkracht voorzien van een Verplichtingennummer vermelden;
 Naam Flexibele Arbeidskracht;
 Functie;
 Aantal gefactureerde uren per weeknummer;

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- Reiskosten en/of overige voor Opdrachtgever van toepassing zijnde vergoedingen; Elke factuur die niet voldoet aan de factuureisen (e en f) wordt aan Opdrachtnemer geretourneerd en dus niet door Opdrachtgever verwerkt en uitbetaald. Er is dan eveneens sprake van een betwiste factuur. Indien Opdrachtgever overgaat op e-facturering dienen facturen aan de hieraan gestelde eisen te voldoen;
- i. De facturen voor de BUCH mailen naar crediteurenbuch@debuch.nl;
 - j. Factuur dient gemaild te worden in pdf-format, inclusief specifiek opdrachtnummer dat gekoppeld is aan een unieke Flexibele Arbeidskracht payroll. Hierbij dienen de individuele facturen per unieke mail gestuurd te worden (dus per mail, één factuur);
 - k. Factuurdatum is ontvangstdatum factuur bij digitaal indienen;
 - l. Opdrachtgever opent voor betaling een G-rekening, in de zin van de Wet ketenaansprakelijkheid ten behoeve van betaling van de verschuldigde sociale premies, omzet- en loonbelasting, inclusief de premies volksverzekering door Opdrachtgever, openen. Opdrachtgever gaat uit van 25% van het gefactureerde bedrag uit te betalen op deze G- rekening;
 - m. Indien er een verklaring van de belastingdienst aanwezig is, geldt dit als vervanging voor de G-rekening afspraken gelden.
 - n. Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door opdrachtnemer verzonden factuur gerechtigd opdrachtnemer te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Opdrachtgever aan opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen.
Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.
 - o. Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde termijn aan de Vacaturehouder een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling.
 - p. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever die het onderzoek heeft aangevraagd, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

14. Organisatie en communicatieContactpersoon Opdrachtnemer

- a. 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.
- b. Er dient een vast contactpersoon en back up te zijn voor het vervullen van de Aanvragen.

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- c. De contactpersoon als bedoeld hierboven in punt a en b, 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.

Bereikbaarheid

- d. 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.

Contractmanagement Opdrachtgever

- e. Bij de Opdrachtgever worden verschillende niveaus/rollen onderscheiden:
- Gedelegeerd contracteigenaar, centraal beheerder van het contract namens HR.
Vacaturehouder, inkoper, interne klant, verantwoordelijke teammanager of diens waarnemer of namens teammanager gedelegeerde medewerker)
Vanuit de Opdrachtgever is er minimaal één contactpersoon aanspreekpunt, bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.

Operationeel overleg

- f. Dagelijks vinden operationele contacten plaats tussen Opdrachtgever (afdelingen) en Opdrachtnemer.
- De onderwerpen die hier aan de orde komen, hebben voornamelijk betrekking op Aanvragen Flexibele arbeid, profielen voorgestelde kandidaten en detailafstemmingen ten aanzien van de inzet.

Tactisch overleg

- g. Per 4 maanden vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Onderwerp van gesprek zullen o.a. zijn de rapportages van Opdrachtnemer, voor zover bekend de toekomstige behoefte aan tijdelijk personeel door Opdrachtgever, speciale acties van Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever

Strategisch overleg

- h. Jaarlijks worden o.a. marktontwikkelingen en arbeidsvisie besproken. De samenwerking wordt geëvalueerd van het afgelopen jaar a.d.h.v. een jaaroverzicht van de KPI's en het arbeidsurenoverzicht.
- i. Opdrachtnemer stelt initieert het desbetreffende overleg, stelt de agenda op en van de bijeenkomst worden door Opdrachtnemer notulen opgemaakt die binnen 14 werkdagen na de bijeenkomst ter vaststelling worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Tijdens de implementatie wordt hier nadere invulling aan gegeven.

Mogelijke agendapunten; (voor payroll zijn niet alle agendapunten van toepassing, dit wordt in gezamenlijk overleg bij implementatie vastgesteld)

- o Operationeel: Operationele zaken ten aanzien van het aanvraagproces & voorzien van de aanvragen;
- o Operationeel: Evaluatie per bureau over uitgezonden Flexibele Arbeidskracht;

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- o Operationeel en tactisch: Communicatie, managementrapportage, samenwerking en mogelijke verbeteringen in samenwerking;
 - o Operationeel en tactisch: 8 weken voor overgang kandidaat naar andere fase mogelijkheden bespreken;
 - o Operationeel en tactisch: Eventuele klachtenafhandeling;
 - o Tactisch; Administratieve processen (facturatie, NEN-certificaat, zero defect etc.);
 - o Tactisch: Gecombineerd bezoek i.v.m. Arbo en veiligheid (werkplekanalyse);
 - o Tactisch: Contractuele afspraken aan de hand van managementrapportage, KPI's en eventuele verbetervoorstellen;
 - o Tactisch: Kostprijsveranderingen
 - o Tactisch; Opleidingsplan gebaseerd op managementrapportage uitgaven versus reservering;
 - o Tactisch en strategisch; Evaluatie samenwerking o.b.v. prestatie-indicatoren;
 - o Tactisch en strategisch: Klachtenbehandeling;
 - o Tactisch en Strategisch; Kostenbesparingsvoorstellen;
 - o Tactisch en Strategisch; Evaluatie samenwerking.
 - o Strategisch: (HR) Beleid en strategie;
 - o Strategisch; Wederzijdse ontwikkelingen in organisatie;
 - o Strategisch: Wederzijdse ontwikkelingen en innovaties op gebied van arbeidsmarkt.

15. Klachtenprocedure

Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst over een klachtenprocedure.

De Opdrachtnemer dient conform haar klachtenprocedure haar proces in te richten. Indien Opdrachtgever dit wenst, dient deze procedure tijdens de implementatiefase aangeleverd te worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van zijn Flexibele Arbeidskrachten uitzenden en/of payroll over het bestaan en de werking van deze procedure.

16. Verantwoordelijkheden

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.

17. Implementatieplan en informatie set**17.1 Implementatieplan**

Na gunning dienen de twee Opdrachtnemers hun werkproces omtrent de implementatie in te richten en uit te voeren conform het ingediende implementatie plan.

17.2 Informatie set

Er dient, na gunning van de opdracht, een digitale informatie set samengesteld te worden door beide Opdrachtnemers met daarin de benodigde informatie, zoals:

- o In hoofdlijnen de afspraken uit de ROK, SLA en de overige relevante Aanbestedingstukken;
- o NAW-gegevens accountmanager en contactpersonen;
- o Gegevens van de vestiging(en);
- o Omrekenfactoren;

Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

-
- o Beloningsregelingen;
 - o Aanvullende dienstverlening zoals beschreven in de inschrijving;
 - o De informatie set dient up to date gehouden te worden.

18. Managementrapportage

- a. 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.
- b. Opdrachtnemer verstrekt een arbeidsuren overzicht rechtstreeks aan Opdrachtgever.

Rapportage voldoet aan:

- o Flexibele Arbeidskrachten per functieniveau.
- o Aantal Flexibele Arbeidskrachten per kostenplaats (afdeling).
- o Het aantal gewerkte uren regulier/over/toeslag per Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll, cumulatief en per periode.
- o Duur dienstverband, aantal gewerkte uren + fase + kostenplaats.
- o Naam en functie van de Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll.
- o Naam van de Vacaturehouder bij Opdrachtgever.
- o Naam van de afdeling/team en/of kostenplaats.
- o Uurloon, tarief en omrekenfactor per Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll.
- o Gemiddelde bruto-uurloon.
- o Gemiddeld tarief.
- o Totaal ingeleende uren totaal voor Fase A/B of 1/2/3 uitgesplitst.
- o Gemiddeld aantal gewerkte uren per Flexibele Arbeidskracht uitzenden en/of payroll.
- o Totaal aantal uren en omzet, kosten, uitgesplitst in risicogroep 1 en 2, idem voor alle andere soorten uren (regulier, vakantiekrachten, onregelmatig etc.).
- c. Bij indiensttreding, dient op persoonsniveau het arbeidsverleden te worden verstrekt, dit in het kader van opvolgend werkgeverschap.
- d. Overzicht met prestatie-indicatoren, zoals hierboven genoemd, gedurende de samenwerking kunnen deze KPI's in gezamenlijk overleg worden bijgesteld;
- e. Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever en de aard van de klacht.