



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van eisen

Europese openbare aanbesteding Intermediaire en brokerdienstverlening

Rotterdam, 23-1-2025

Kenmerk : 273652

Status : definitief

Versie : 2.

Inhoud

1	Inleidende bepalingen	3
1.1	Eisen aan de dienstverlening	3
1.2	Eisen aan de organisatie.....	3
1.3	Implementatie.....	3
2	Inzet van Inhuurkrachten	4
2.1	Algemene eisen.....	4
2.2	Uitzetten van aanvragen	4
2.3	Voorselectie van kandidaten	4
2.4	Voorstellen van Kandidaten	5
2.5	Contractbeheer.....	6
2.6	Inzet ZZP'ers	7
2.7	Gegevensbeheer en -beveiliging	7
2.8	Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst	7
3	Inhuurtarieven en opslagen	8
3.1	Inhuurtarieven	8
3.2	Overname van Inhuurkrachten.....	8
4	Facturatie en administratie	9
4.1	Algemeen	9
4.2	Urenregistratie.....	9
4.3	Facturatie	9
5	Managementinformatie en communicatie	10
5.1	Managementinformatie	10
5.2	Communicatie en contractmanagement	10
6	Einde dienstverlening	11
6.1	Einde dienstverlening.....	11

Definities

Aanvraag:

Verzoek aan Opdrachtnemer om cv's, prijzen en condities te verschaffen.

Behoeftesteller:

Inhurende manager; persoon die behoefte heeft aan de inzet van extern personeel.

Inhuurkracht:

Een persoon die wordt ingezet waaronder ZZP'ers.

Nadere overeenkomst:

Opdrachtverstrekking na Aanvraag.

Opslag:

Bedrag bovenop het Uurtarief dat moet worden betaald aan Opdrachtnemer.

Toeleverancier:

ZZP'er of derde (detacheringsbureau).

Uurtarief:

Bedrag dat per uur moet worden betaald aan Toeleverancier.

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond:

Aanbestedende dienst. Hierna genoemd VRR.

ZZP'er:

Zelfstandige zonder personeel; iemand die een eigen bedrijf heeft en daarvan zelf de enige werknemer is en verder geen personeel in dienst heeft.

1 Inleidende bepalingen

1.1 Eisen aan de dienstverlening	
a.	De VRR heeft nadrukkelijk niet voor een dynamisch aankoopstelsel (DAS) gekozen. Het staat Opdrachtnemer vrij de eigen wervings- en selectiekanalen in te richten, zolang deze rechtmatig worden ingericht.
b.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ondersteunen bij alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Inhuurkrachten en deze te beantwoorden en te regelen. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer, Behoeftestellers, Inhuurkrachten en Toeleveranciers attendeert op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, goedkeuren van uren, tekenen van Nadere overeenkomsten, aanleveren van documenten, et cetera én dit proces bewaakt.
c.	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de dienstverlening door de continue beschikbaarheid van een aanspreekpunt (ook bij ziekte). De actuele bereikbaarheidsgegevens worden tijdig doorgegeven aan de VRR door Opdrachtnemer.
d.	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon beschikbaar voor de communicatie op operationeel niveau waaronder het invullen van de Inhuuraanvragen.
1.2 Eisen aan de organisatie	
a.	Opdrachtnemer is opgenomen / heeft zich geregistreerd in het WAADI register en is tevens lid van de branchevereniging BOVIB.
b.	Opdrachtnemer is in staat om Inhuurkrachten te leveren op alle locaties van de VRR.
c.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van de VRR inzichtelijk.
1.3 Implementatie	
a.	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager werkt nauw samen met de implementatiecoördinator van de VRR. De implementatiemanager is competent en heeft ruime ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.

2 Inzet van Inhuurkrachten

2.1 Algemene eisen	
a.	Opdrachtnemer stelt bij implementatie van de Opdracht een model Nadere overeenkomst op conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten om te hanteren gedurende de Raamovereenkomst. De Nadere overeenkomsten dienen tenminste duidelijkheid te bieden over de tussen Opdrachtnemer en de Inhuurkrachten ontstane gezagsverhouding en de toepasselijke voorwaarden. Nadat het model is voorgelegd aan en goedgekeurd door Opdrachtgever, wordt deze gehanteerd.
b.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de inhuur binnen alle kaders van de wet, zoals de wet DBA, geschiedt. Op zijn minst aan de kant van de Opdrachtnemer. Daarnaast assisteert Opdrachtnemer met raad en daad dat dit ook geschiedt bij de opdrachtnemer.
b.	Opdrachtnemer verschafft zich binnen de wettelijke kaders van zekerheid van de identiteit van de ingezette Inhuurkrachten. Alle Inhuurkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Inhuurkrachten dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart.
c.	Opdrachtnemer verplicht Inhuurkrachten op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen van de intermediair (zoals onder andere, maar niet beperkt tot het afsluiten van een verzekeringen via Opdrachtnemer), gedurende de gehele looptijd van de inhuuropdracht of voordat een Inhuurkracht wordt voorgesteld aan Opdrachtnemer en/of in aanmerking komt voor Opdrachten bij de VRR.
d	Opdrachtnemer heeft een actieve en actuele achterban aan leveranciers en kandidaten die er zorg draagt dat een aanvraag geen zoektocht in de arbeidsmarkt wordt.
e	De Opdrachtnemer is in het uitvoeren van de opdracht geen uitzendbureau. De kandidaten zijn dus niet permanent bij de Opdrachtnemer in loondienst.
2.2 Uitzetten van aanvragen	
a.	<p>De VRR levert digitaal een Aanvraag tot inhuur bij Opdrachtnemer in. Deze aanvraag bestaat minimaal uit:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De uit te voeren werkzaamheden c.q. de uit te voeren opdracht.2. De mogelijke duur / intensiteit van de opdracht of de termijn waarop de opdracht gereed moet zijn.3. Het profiel (kennis en kunde) van de in te huren kandidaat4. Het VOG profiel waarbinnen gewerkt moet worden.5. Maximaal te betalen uurtarief6. Minimaal aantal voor te dragen kandidaten (indien niet gespecificeerd zijn dat drie kandidaten) <p>Opdrachtnemer is verplicht om alle door de VRR ingediende Aanvragen voor Inhuurkrachten in behandeling te nemen en hiervoor geschikte kandidaten te werven inclusief de administratieve afhandeling hiervan in het systeem van Opdrachtnemer. Onder digitaal wordt in ieder geval verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none">• per e-mail• via een app/systeem/internetpagina zijn welke beschikbaar wordt gesteld door de intermediair.
2.3 Voorselectie van kandidaten	
a.	Het is aan Opdrachtnemer hoe, waar en op welke wijze een Aanvraag wordt gepubliceerd, mits daarbij sprake is van een passende mate van openbaarheid en Opdrachtnemer ruime mededinging stimuleert. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij mede toelaat tot de selectieprocedure. Op verzoek van

	de VRR of (potentiële) Toeleveranciers dient Opdrachtnemer deze keuze te kunnen motiveren.
b.	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de Aanvragen breed uit te zetten. Daarbij spant Opdrachtnemer zich nadrukkelijk ook in om direct - dat wil zeggen: zonder tussenkomst van bemiddelingsbureaus - in contact te komen met ZZP'ers.
c.	Opdrachtnemer doet een eerste CV-selectie. Opdrachtnemer stuurt het door de VRR gewenst aantal CV's door.
d.	Opdrachtnemer komt met de Behoeftesteller overeen wat de gewenste prijs-kwaliteitsverhouding is en gunt dienovereenkomstig. De Opdrachtnemer zet zich actief in om de meest geschikte kandidaat te werven voor de betreffende Opdracht op basis selectiecriteria zoals competenties, vaardigheden, bekwaamheden en bevoegdheden.
e.	De Opdrachtnemer is in staat CV's te ranken op basis van de vooraf overeengekomen Opdrachtcriteria.
f.	Het is mogelijk dat een Behoeftesteller zelf een kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht. In deze situatie gaat de aangedragen kandidaat mee in de selectieprocedure. De VRR kan hiermee haar eigen netwerk blijven betrekken bij de selectie van kandidaten. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er altijd minimaal twee andere CV's van verschillende geschikte kandidaten worden aangeboden.
g.	De inzet van zogenaamde eigen wervingen door de VRR is enkel bij wijze van uitzondering toegestaan. Van een eigen werving is sprake indien een kandidaat wordt aangedragen die reeds op de functie is geselecteerd en door Opdrachtnemer (namens de VRR) gecontracteerd moet worden waarbij geen verdere (voor)selectie nodig is. Dit wordt enkel bij uitzondering toegepast na toestemming van de directie van de VRR. Het bijbehorende tarief is tarief b, conform eis 3,1c.
h.	Opdrachtnemer mag kandidaten aanbieden die bij hem in dienst zijn of die in dienst zijn van een organisatie van de groep waartoe Opdrachtnemer behoort, zo lang er minimaal twee tegenkandidaten van andere partijen worden aangeboden. Met 'groep' wordt bedoeld: organisaties die deel uitmaken van dezelfde holding of die anderszins aandelen in elkaar houden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er altijd minimaal twee andere cv's van andere Kandidaten worden aangeboden.
2.4 Voorstellen van Kandidaten	
a.	Opdrachtnemer garandeert op Aanvragen voor Inhuurkrachten uitsluitend kandida(a)t(en) aan te bieden waarvan de geschiktheid van de kandidaat voor de Aanvraag is vastgesteld.
b.	Opdrachtnemer hanteert een standaard voorstelformulier voor het aanbieden van Kandidaten. De inhoud van dit standaard voorstelformulier wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van de VRR toegepast bij het voorstellen van Kandidaten. In het voorstelformulier doet de Opdrachtnemer uitgaande van zijn kennis van de opdracht en de kandidaten een voorstel inzake de ranking van de meest geschikte naar een geschikte kandidaat. Het voorstelformulier wordt samen met de CV's en motivaties aangeboden bij de VRR.
c.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1) Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen vijf werkdagen tenzij in de Aanvraag van deze termijn wordt afgeweken minimaal drie best passende (conform ranking) CV's (offertes) in bij de VRR; 2) Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden kandidaat of kandidaten binnen minimaal vijf werkdagen, na verzoek van de VRR tot uitnodiging, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek (intake) met de VRR.
d.	Indien de aangeboden CV's (offertes) naar het oordeel van de VRR niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
e.	De VRR heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden. De VRR zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.

2.5 Contractbeheer

a.	Opdrachtnemer sluit een Nadere Overeenkomst af met de VRR per inzet van een Inhuurkracht bij de VRR. Opdrachtnemer sluit vervolgens (voor haar risico) een overeenkomst af via het zogenaamde 'tussenkomstmodel' met de Toeleverancier zodat de inhuurrisico's voor de VRR worden beheerst. Opdrachtnemer wordt hiermee opdrachtgever van de Toeleverancier.
b.	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, tijdelijk personeel, Toeleveranciers vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij de VRR in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan de VRR overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
c.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere overeenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Inhuurkracht zal opleggen, wat de dienstverlening aan de VRR kan beperken.
d.	<p>Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Inhuurkracht over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Alle Inhuurkrachten zijn voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een relevante VOG (niet ouder dan 6 maanden, met screeningsprofiel dat per functie door de VRR aangeleverd is). De VRR zal bij het uitzetten van de Aanvraag aangeven waar het screeningsprofiel aan moet voldoen. De Inhuurkracht kan alleen starten met een actuele en relevante VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Inhuurkracht, dan mag, in afstemming met Opdrachtgever, ook worden gestart met de Opdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overhandigd door Inhuurkracht aan Opdrachtnemer. In deze situatie is het een vereiste dat Opdrachtnemer de inhuuropdracht opstelt inclusief een aanvullende ontbindende factor dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen 4 weken na selectie van de Inhuurkracht aanwezig is. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van de VRR.</p> <p>Indien een VOG noodzakelijk is voor de opdracht, komen deze kosten voor rekening van de in te huren persoon.</p>
e.	In geval een veiligheidsonderzoek onderdeel uitmaakt van de selectieprocedure vraagt de VRR deze aan. Niet eerder dan dat de Inhuurkracht een verklaring van geen bezwaar kan overleggen aan de VRR, middels Opdrachtnemer, zal gestart worden met de uitvoering van de Opdracht.
f.	In geval de VRR een uittreksel van het BKR verlangd van de Inhuurkracht vraagt de Inhuurkracht deze zelf aan en legt deze via de Opdrachtnemer ter beoordeling voor aan de inhurende manager van de VRR.
g.	Check Wet Normering Topinkomens (WNT): Opdrachtnemer controleert voor aanvang van de Nadere overeenkomst of het salaris van de Inhuurkracht valt binnen de WNT-norm. Dit is voorwaardelijk voor het aangaan van een overeenkomst.
h.	ZZP'ers worden enkel ingezet op basis van een modelovereenkomst van de Belastingdienst. Bij nieuwe wetgeving wordt deze werkwijze tussen partijen besproken en eventueel aangepast aan de wetgeving.
i.	Iedere wijziging die betrekking heeft op de Nadere overeenkomst zal Opdrachtnemer vaststellen/vastleggen in het dossier van de betreffende Inhuurkracht.
j.	De VRR heeft het recht om op elk gewenst moment te controleren of dossiers van de ingezette Inhuurkracht juist en volledig zijn. De VRR kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren.
k.	Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van Inhuurkrachten en Toeleveranciers op juistheid en geldigheid voordat een kandidaat wordt aangeboden aan de VRR. Gedurende de Opdracht blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de juistheid en geldigheid van deze gegevens.

l.	Voor aanvang van de werkzaamheden, dient Opdrachtnemer het dossier van de inhuuropdracht volledig op orde te hebben inclusief offerteaanvraag, offertes, beoordelingen en documenten t.a.v. de gegunde partij (Inhuurkracht en Toeleverancier) en alle controles te hebben uitgevoerd.
m.	Opdrachtnemer verplicht elke Inhuurkracht een geheimhoudingsverklaring te tekenen voor aanvang van de Inhuuropdracht.
2.6 Inzet ZZP'ers	
a.	Opdrachtnemer zorgt er in het geval van ZZP'ers voor dat deze over een algemene (of bedrijfs)aanprakelijkheidsverzekering beschikken. Het betreft een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van 1.250.000,- euro per gebeurtenis en met een maximum van 2.500.000,- euro per jaar. De aansprakelijkheid wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.
b.	Opdrachtnemer zorgt er in het geval van ZZP'ers voor dat deze over een beroepsaanprakelijkheidsverzekering beschikken. Dit geldt voor functies waarbij er risico's zijn ten aanzien van foutieve of inadequate adviezen (bijvoorbeeld juristen) of er aanzienlijke risico's zijn als onverhoopt informatie wordt gelekt (denk aan vertrouwenspersonen). Het betreft: Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid met minimaal een dekking van 1.250.000,- euro per gebeurtenis en met een maximum van 2.500.000,- euro per jaar. De aansprakelijkheid wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.
2.7 Gegevensbeheer en -beveiliging	
a.	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Inhuurkrachten die bij de VRR werkzaam zijn en zijn geweest, in een adequaat geordende dossiers opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), worden opgeslagen en bewaard.
b.	Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden op verzoek van de VRR terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan de VRR zolang dit past binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
c.	Gegevens en documenten moeten voor de VRR beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en de wettelijk bepaalde bewaarperiode daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan een derde partij die is aangewezen door de VRR of in geval die er niet is aan de VRR. Deze Overdracht behoort bij de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door de VRR.
d.	Gegevensuitwisseling (bijvoorbeeld bij het delen van CV's) tussen Opdrachtnemer en de VRR dient zorgvuldig met onderlinge afspraken plaats te vinden en te worden beveiligd met technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
2.8 Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst	
a.	De VRR kan Nadere overeenkomsten altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand (20 werkdagen) zonder schadeplichtig te worden jegens dan wel gehouden te zijn tot enige betaling aan Opdrachtnemer en/of de Inhuurkracht. Indien de Inhuurkracht korter dan 6 weken werkzaam is geweest belooft de opzegtermijn 10 werkdagen.
b.	De VRR kan Nadere Overeenkomsten zonder opzegtermijn opzeggen wanneer een inhuurkracht twee weken of langer niet in staat is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren wegens ziekte of anderszins. Onderling afgesproken pauzering voor b.v. vakantieperiode niet uitgezonderd.

3 Inhuurtarieven en opslagen

3.1 Inhuurtarieven	
a.	Opdrachtnemer hanteert in de Nadere Overeenkomsten all-in tarieven voor de inzet van Inhuurkrachten, dus inclusief reis- en- verblijfkosten en alle andere bijkomende kosten.
b.	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme inhuurtarieven door bij Aanvragen uit te gaan van de bij aanvang van de raamovereenkomst overeengekomen tarievenbandbreedte per functie(-groep). De tariefbandbreedte per functie(-groep) wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer opgesteld op basis van ervaring en na akkoord van de VRR toegepast. Indien na uitvoering van wervingsactiviteiten blijkt dat de aangegeven tarievenbandbreedte voor de specifieke Aanvraag niet passend is, zal Opdrachtnemer op verzoek van de VRR voor deze Aanvraag een andere tarievenbandbreedte voorstellen en onderbouwen, deze met de VRR bespreken en indien akkoord doorvoeren.
c.	De vergoeding van de VRR aan Opdrachtnemer kent slechts een element: De Opslag voor intermediaire dienstverlening, inclusief contractbeheer en de andere dienstverleningselementen. De Opslag voor het contractbeheer van eigen wervingen (zie eis 2.3 g) is gelijk aan de vergoeding onder 'b'.
d.	Uw opslag op de uurtarieven ligt tussen de €1.00 en €4.00
3.2 Overname van Inhuurkrachten	
a.	In de overeenkomsten die Opdrachtnemer met Toeleveranciers afsluit wordt door Opdrachtnemer opgenomen dat de VRR gerechtigd is om een Inhuurkracht na een inzet van 1250 uur kosteloos een arbeidsovereenkomst aan te bieden.

4 Facturatie en administratie

4.1 Algemeen	
a.	<p>De VRR wenst gevrijwaard te zijn van de inlenersaansprakelijkheid zoals bedoeld in het Besluit Wijziging Leidraad Invordering 2008, d.d. 27 juni 2021, nr. BLKB2012/1062M.</p> <p>In verband met de vrijwaring van de inlenersaansprakelijkheid en afdracht van sociale premies werkt Opdrachtnemer, indien de situatie daarom vraagt, met G-rekeningen. Opdrachtnemer maakt minimaal 55% van het factuurbedrag over op de G-rekening van de Toeleverancier waar de Gedetacheerde in loondienst is. Indien Opdrachtnemer of de Toeleverancier beschikt over een registratie in het register van Stichting Normering Arbeid is werken met een G-rekening niet noodzakelijk of stort men 25% van het factuurbedrag inclusief btw op de G-rekening van de Toeleverancier.</p>
b.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers. Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die gekoppeld zal worden aan de crediteurenadministratie van de VRR om zaken hierover af te stemmen waar nodig.</p>
c.	<p>Opdrachtnemer verrekent de kosten/bedragen met Toeleveranciers en hanteert hierbij een betalingstermijn van maximaal 35 dagen jegens Toeleveranciers, welke termijn aanvangt per datum van ontvangst van de factuur door de VRR. Bij tekortkoming op dit punt heeft de VRR het recht om met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.</p>
4.2 Urenregistratie	
a.	<p>Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Inhuurkrachten worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken.</p>
b.	<p>Opdrachtnemer verleent de VRR toegang tot haar urenregistratiesysteem, zodat de VRR de facturen kan controleren. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer kosteloos zorg voor instructie aan medewerkers van de VRR.</p>
c.	<p>Opdrachtnemer is er als procesbewaker voor verantwoordelijk dat Inhuurkrachten de uren op tijd schrijven in het systeem van Opdrachtnemer. Bij aanvang van de opdracht wordt onderling afgesproken wat de termijn is van urendeclaraties. Gedurende de opdracht houden partijen zich aan deze termijn (maand/2 wekelijks / wekelijks). Op iedere 1^e dag van de nieuwe periode dient inhuurkracht vóór 12:00 uur zijn/haar uren te hebben geschreven/bevestigd. Op iedere 2^e dag van de declaratieperiode vóór 12 uur dient de inhurende manager bij de VRR de uren te hebben gefiatteerd. De Inhuurkracht kan zelf in het systeem van Opdrachtnemer inzien of zijn/haar uren goed zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd zijn.</p>
4.3 Facturatie	
a.	<p>Op de eerste werkdag van de nieuwe kalendermaand verstuurt Opdrachtnemer een overzicht in Excel met de Inhuurkrachten van de te factureren maand met de bijbehorende Uurtarieven naar de VRR.</p>
b.	<p>Opdrachtnemer stuurt voor de inzet van Inhuurkrachten een verzamelfactuur per maand waarop per Inhuurkracht het inkoopordernummer is vermeld.</p>
c.	<p>Op de facturen worden de kosten voor het inhuren (de inzet in uren maal de Uurtarieven inclusief de Opslag) vermeld. Opdrachtnemer dient de in rekening gebrachte opslagen per inhuuropdracht inzichtelijk te maken op een separaat overzicht op de eerste werkdag na afsluiting van de desbetreffende factuurperiode.</p>

5 Managementinformatie en communicatie

5.1 Managementinformatie	
a.	<p>Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een rapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam van de Inhuurkracht; • Functie zoals bekend bij de VRR; • Startdatum Opdracht; • Einddatum Opdracht; • Uurtarief van de Inhuurkracht; • Aantal gefactureerde uren; • Opslag Opdrachtnemer; • Omzet; • Separaat gefactureerde kosten; • Kandidaat uit eigen netwerk van de VRR (ja/nee); • Kandidaat in loondienst bij (zusterorganisatie van) Opdrachtnemer (ja/nee); • Contractvorm (detacheren of ZZP). <p>Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling/team zoals opgegeven bij het uitzetten van de Aanvraag • Het aantal ingevulde aanvragen/ingezette Inhuurkrachten per afdeling/team • Gemiddelde doorlooptijden voor het invullen van inhuuraanvragen <p>VRR zal in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages de toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op Aanvraag van de VRR dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.</p>
b.	<p>Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen de VRR en Opdrachtnemer bepaald. De VRR verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.</p>
c.	<p>De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer de VRR additionele kosten in rekening zal brengen.</p>
5.2 Communicatie en contractmanagement	
a.	<p>Leverancier heeft een digitaal systeem waarin actueel wordt bijgehouden wat de status is van het proces van inhuur en wat is in te zien door de inhurende manager van de VRR en de interne contactpersoon van de Opdrachtnemer bij de VRR.</p>
b.	<p>Opdrachtnemer stelt voor aanvang van de raamovereenkomst in overleg met de VRR één accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor de volledige looptijd van de raamovereenkomst en de daaronder behorende dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met de VRR op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde die past bij een Opdracht van deze omvang. Hij/zij beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.</p>
c.	<p>Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de VRR en Opdrachtnemer. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid geleverde kwaliteit • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken • Klachtenregistratie en behandeling • Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten van de VRR • Verbetervoorstellen t.a.v. bijvoorbeeld procesoptimalisatie, kwaliteit etc. • Leveringsbetrouwbaarheid

6 Einde dienstverlening

6.1 Einde dienstverlening	
a.	<p>Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe/andere Raamovereenkomst dan wel nieuwe/andere Opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de met Opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst. Opdrachtnemer werkt mee aan de migratie van alle Inhuurkrachten en zorgt in het kader hiervan ook voor:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Het informeren van de Toeleveranciers dat Opdrachtnemer zal stoppen met de dienstverlening voor de VRR en wie de nieuwe Opdrachtnemer wordt van VRR;b. het beschikbaar stellen van een migratielijst voor de nieuwe Opdrachtnemer;c. het beschikbaar stellen van een lijst met contactgegevens van de Toeleveranciers/ZZP'ers aan de nieuwe Opdrachtnemer.
b.	<p>Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een exitregeling die Opdrachtnemer zes maanden voor het verstrijken van de raamovereenkomst opstelt. Na goedkeuring van deze exitregeling door de VRR wordt deze toegepast. Opdrachtnemer stelt een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) tijdig plaatsvindt naar een eventueel nieuwe Opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Inhuurkrachten.</p>