BIJLAGE 3 CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

Raamovereenkomst voor
het ter beschikking stellen van Inleenkrachten
op basis van de CAO voor Uitzendkrachten

Geldigheidsduur: van 1 november 2025 tot en met 31 oktober 2028

Datum:	dd-mm- 2025
Opdrachtgever:	<naam Opdrachtnemer>
Uitlener:	<Naam Opdrachtgever / Uitlener>

Inhoudsopgave

SECTIE - 1. ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN 5
Artikel 1 - Definities 5
Artikel 2 - Aard en omvang van de Raamovereenkomst 7
Artikel 3 - Documenten 7
Artikel 4 - Specificatie van de opdracht 8
Artikel 5 - Contactpersonen en communicatie 8
Artikel 6 - Taal 8
Artikel 7 - Looptijd en beëindiging 8
Artikel 8 - Tekortkoming en ontbinding 9
Artikel 9 - Inzage in documenten 9
Artikel 10 - Aansprakelijkheid 10
Artikel 11 - Overdracht rechten en plichten 11
Artikel 12 – Geheimhouding en Intellectuele (eigendoms-)rechten 11
Artikel 13 - Overmacht 12
Artikel 14 - Service Level Agreement (SLA) 12
Artikel 15 - Managementinformatie 12
Artikel 16 - Toepasselijk recht 13
Artikel 17 - Geschillen 13
Artikel 18 - Wijzigingen 13
Artikel 19 - Algemene bepalingen 13
SECTIE - 2. KWALITATIEVE BEPALINGEN 14
Artikel 20 - Aanvragen 14
Artikel 21 - Opdrachtverstrekking 14
Artikel 22 - Opdrachtbevestiging 14
Artikel 23 - Lever- en vervangingstermijnen 15
Artikel 24 - Niet nakoming lever- en vervangingstermijnen 15
Artikel 25 - Geschiktheid Inleenkracht 15
Artikel 26 - Persoonsgegevens Inleenkracht 15
Artikel 27 - Verplichtingen van de Inleenkracht 16
Artikel 28 - Gedragsregels 16
Artikel 29 - Afwijkingen ten aanzien van gedrag of kwaliteit 16
Artikel 30 - Beoordeling Inleenkracht 17
Artikel 31 - Ter beschikkingstelling 17
Artikel 32 - Verhindering, ziekte & voortijdig vertrek 17
Artikel 33 - Vervanging Inleenkrachten 17
Artikel 34 – Ter beschikking gestelde goederen 18
Artikel 35 – Overwerk 18
Artikel 36 - Aan- en afwezigheids- en urenregistratie 18
Artikel 37 - Verlof 18
Artikel 38 – Overnemen Inleenkrachten 18
Artikel 39 – Doorstromen Inleenkrachten 18
Artikel 40 - Doorleen 19
SECTIE - 3. FINANCIELE BEPALINGEN 19
Artikel 41 – Tarieven 19
Artikel 42 - Bruto Uurloon 19
Artikel 43 - Vergoedingen 19
Artikel 44 - Loonkostenfactor en Bureaumarge 20
Artikel 45 - Tariefwijzigingen 20

Artikel 46 - Vaste tariefopbouw 20
Artikel 47 - Vervanging Inleenkracht door Uitlener 20
Artikel 48 - Directe Werving & Selectie 21
Artikel 49 - Kosten trainingen en opleidingen Inleenkrachten 21
Artikel 50 - Facturering en betaling 21
Artikel 51 - Zekerheidsstelling afdrachten 22
ANNEX A - SERVICE LEVEL AGREEMENT 24
Artikel A1 Doelstelling Service Level Agreement 24
Artikel A2 Uitgangspunten voor Key Performance Indicators (KPI) 24
ANNEX B – TARIEVENTOOL 28
ANNEX C – Inschrijving Uitlener 29

De ondergetekenden:

(1.) Opdrachtgever, gevestigd te Groningen aan de XXXX, ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer XXXXX, hierna ook te noemen: "Opdrachtgever", te dezer zake vertegenwoordigd door XXXXX, XXXXX.

en

(2.) Opdrachtnemer gevestigd te XXXX aan de XXXX, ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer XXXXX hierna te noemen; “Uitlener”, te dezer zake vertegenwoordigd door XXXXX, XXXXXX.

Elk afzonderlijk ook aan te duiden als “Partij” en tezamen “Partijen”

Nemen in aanmerking dat:

A. Opdrachtgever veelvuldig gebruik maakt van de inzet van tijdelijk ter beschikking gestelde Inleenkrachten;

B. Opdrachtgever ten behoeve van de ter beschikkingstelling van Inleenkrachten een aanbesteding heeft gehouden waaruit Uitlener als winnaar naar voren is gekomen;

C. Opdrachtgever een Raamovereenkomst wenst te sluiten ter zake van het tijdelijk ter beschikking hebben van Inleenkrachten voor de door Opdrachtgever gedefinieerde Functiegroepen.

D. Opdrachtgever deze Raamovereenkomst wenst af te sluiten op basis van een voorkeursleverancierschap met Uitlener voor de door Opdrachtgever gedefinieerde Functiegroepen;

E. Uitlener bereid is haar Inleenkrachten ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever tegen betaling van een vergoeding aan Uitlener om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever de hen opgedragen werkzaamheden te verrichten;

F. De in deze Raamovereenkomst vastgelegde afspraken van toepassing zijn op alle afzonderlijke Opdrachten en Opdrachtbevestigingen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

SECTIE - 1. ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

Artikel 1 - Definities

De in deze Raamovereenkomst gebruikte begrippen hebben de betekenis als onderstaand gedefinieerd:

1.1 Aanvraag
Het mondelinge of schriftelijke verzoek aan Uitlener voor het werven, selecteren, contracteren en het mogelijk ter beschikking stellen van één of meerdere Inleenkrachten aan Opdrachtgever.

1.2 Annex
De bijlagen die onlosmakelijk verbonden zijn aan de Raamovereenkomst.

1.3 Artikel
Onderdeel van de Raamovereenkomst dat onlosmakelijk hieraan verbonden is.

1.4 Bruto Uurloon
Het bruto uurloon dat de Inleenkracht verdient op basis van de loonschalen van de toepasselijke Collectieve Arbeidsovereenkomst (cao) van Opdrachtgever dan wel de bedrijfsregeling of personeelsgids.

1.5 Bureaumarge
De nominale vergoeding (in euro) voor overhead, winst en algemene kosten van Uitlener, die door Uitlener in rekening wordt gebracht boven op de Loonkosten per uur.

1.6 Contactpersoon
De verantwoordelijke en vermelde persoon van Opdrachtgever, die door Opdrachtgever te allen tijde kan worden vervangen door een andere persoon en de verantwoordelijke en vermelde persoon van Uitlener (accountmanager).

1.7 Diensten
Het door Uitlener aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van Inleenkrachten voor het onder leiding en toezicht en voor risico van Opdrachtgever uitvoeren van diverse door Opdrachtgever te specificeren werkzaamheden.

1.8 Inleenkrachten
Werknemers die door Opdrachtnemer zijn geworven en die een arbeidsovereenkomst op basis van de CAO voor Uitzendkrachten hebben met Opdrachtnemer en ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Individueel als Inleenkracht geschreven en ook als Uitzendkracht(en) geschreven.

1.9 Levertermijn
De tijd tussen de ontvangst van de Aanvraag en de start van de Inleenkracht.

1.10 Locatie
Werklocatie van Opdrachtgever waar Inleenkrachten hun werkzaamheden verrichten.

1.11 Loonkosten
Het toepasselijke Bruto Uurloon vermenigvuldigd met de voor de contractvorm en/of uursoort geldende Loonkostenfactor.

1.12 Loonkostenfactor
Een factor die wordt vastgesteld door Opdrachtgever middels de TarievenTool aan de hand van wettelijke (sociale) premies en de door Opdrachtnemer opgegeven en (onderbouwde) bedrijfseigen percentages voor werkgeverslasten (zoals premies sociale verzekeringen en loonbelasting), diverse reserveringen en voorzieningen (verlofrechten, leegloopprisico, transitievergoeding et cetera).

1.13 Opdracht
De tewerkstelling van de Inleenkracht door Uitlener aan Opdrachtgever. Hierbij zal de Inleenkracht onder leiding en toezicht van Opdrachtgever de werkzaamheden verrichten en beloond worden conform de bepalingen uit de CAO voor Uitzendkrachten, tegen betaling van het overeengekomen Uurtarief.

1.14 Opdrachtbevestiging
Een nadere opdracht, onder toepassing van de voorwaarden die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst, waarin de condities voor het uitvoeren van die nadere opdracht zijn vastgelegd.

1.15 Opdrachtgever(s)
Gemeente Groningen, de GGD Groningen, de Veiligheidsregio Groningen of het Noordelijk Belastingkantoor die onder de Raamovereenkomst een Opdracht plaatst.

1.16 Opdrachtnemer
De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten. Ook geschreven als Uitlener.

1.17 Raamovereenkomst
De overeenkomst zoals is meegezonden met de Aanbestedingsdocumenten als Concept Raamovereenkomst die tezamen met de eventuele aanpassingen op basis van de Nota van Inlichtingen de definitieve Raamovereenkomst vormt en na het gunningbesluit ondertekend zal worden door Partijen.

1.18 Responsetijd
De termijn tussen de ontvangst van de Aanvraag door de Opdrachtgever en de eerste terugkoppeling van de Uitlener.

1.19 TarievenTool
Het door Opdrachtgever opgestelde en gehanteerde tariefmodel, onderdeel van de Raamovereenkomst, ter ondersteuning van het opgeven van de Bureaumarge en het berekenen van de Loonkostenfactoren.

1.20 Uitlener
De rechtspersoon met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst heeft gesloten. Ook geschreven als Opdrachtnemer.

1.21 Uitzendkracht
Werknemers die door Opdrachtnemer zijn geworven en die een arbeidsovereenkomst op basis van de CAO voor Uitzendkrachten hebben met Opdrachtnemer en ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Ook geschreven als Inleenkracht.

1.22 Uurtarief
De vergoeding op uurbasis, uitgedrukt in Euro's exclusief btw, die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer per door een Inleenkracht gewerkt uur verschuldigd is. Het

Uurtarief komt tot stand door het bruto Uurloon te vermenigvuldigen met de Loonkostenfactor en vermeerderd met de Bureaumarge.

1.23 Vergoedingen
Overeengekomen vergoedingen zoals reis- en overige (on)kostenvergoedingen.

1.24 Werkafspraken
Onderdeel van de tussen Opdrachtgever en Uitlener opgestelde bijlage (Dossier Afspraken en Procedures) waarin specifieke afspraken vastgelegd worden en die een onlosmakelijk geheel vormt met de Raamovereenkomst.

1.25 Werving & Selectie
Het zoeken en vinden van een kandidaat uit de arbeidsmarkt door Uitlener die direct in dienst komt van Opdrachtgever.

Artikel 2 - Aard en omvang van de Raamovereenkomst

2.1 Met deze Raamovereenkomst en met de in navolgende Artikelen genoemde Opdrachtbevestiging(en), regelen Partijen tegen welke voorwaarden Uitlener haar Diensten verleent aan Opdrachtgever.

2.2 De Raamovereenkomst is pas bindend als Partijen deze rechtsgeldig ondertekend hebben.

2.3 Door het tot stand komen van de Raamovereenkomst vervallen alle eerder gemaakte aanbiedingen, regelingen, afspraken, toezeggingen e.d.

2.4 ~~Uitlener tekent mede uit naam en voor rekening van haar dochter- en/of zusterbedrijven binnen de holding waartoe Uitlener zelf behoort en verklaart zich voor deze voorstaand genoemde volledig verantwoordelijk, aansprakelijk en garant voor alle verplichtingen voortvloeiende uit hoofde van deze overeenkomst.~~

2.5 Deze Raamovereenkomst is in het bijzonder van toepassing voor de inleen van personeel in de door Opdrachtgever gedefinieerde Functiegroepen. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever en Uitlener ook overeenkomen dat Uitlener Diensten aan Opdrachtgever verleent ten behoeve van de andere functies onder dezelfde voorwaarden. Uitlener kan op geen enkele wijze aanspraak maken op enige minimum omzet.

Artikel 3 - Documenten

De Raamovereenkomst bestaat uit de volgende documenten die onlosmakelijk en integraal deel uitmaken van de Raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen de genoemde documenten geldt de volgende rangorde:

- Raamovereenkomst;
- Nota(‘s) van Inlichtingen, inclusief bijlage(n), (in geval van meerdere Nota’s van Inlichtingen, prevaleert de laatste Nota van Inlichtingen boven de Nota’s daarvoor);
- Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen;
- Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten VNG, inclusief Addendum;
- Inschrijving van Inschrijvers.

Voor zover er uit de Nota’s van inlichtingen wijzigingen voortvloeiden, zijn deze verwerkt in de Raamovereenkomst dan wel de betreffende Annex.

Bovenstaande laat de plicht van Uitlener om Opdrachtgever te waarschuwen in geval van klaarblijkelijke tegenstrijdigheid of enige onduidelijkheden tussen de bepalingen in de contractdocumenten, wettelijke regelingen en/ of voorschriften onverlet. In het geval van klaarblijkelijke tegenstrijdigheid of enige onduidelijkheden als hierboven omschreven zullen Partijen hierover tot consensus komen en de nieuwe afspraken schriftelijk vastleggen onder vermelding van de Raamovereenkomst.

Algemene voorwaarden van de Uitlener, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Uitlener worden nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 4 - Specificatie van de opdracht

4.1 Uitlener zal per Opdracht, project, deelproject, dan wel per Inleenkracht een afzonderlijke Opdrachtbevestiging opstellen.

4.2 Een Opdrachtbevestiging bevat tenminste de in Artikel 26 aangegeven gegevens.

4.3 Deze Raamovereenkomst is steeds van toepassing zonder enige verwijzing daarnaar in de door Opdrachtgever geplaatste Opdrachten en in de hierop betrekking hebbende Opdrachtbevestigingen of voorafgaande en of bijbehorende correspondentie.

Artikel 5 - Contactpersonen en communicatie

5.1 Ieder der Partijen zal een Contactpersoon aanwijzen die verantwoordelijk is voor het onderhouden van contacten tussen Partijen. Contactpersoon dient ook centraal te handelen voor alle dochter- of zusterpartijen wanneer hier sprake van is. De voortgang van de werkzaamheden zal tussen de Contactpersonen regelmatig worden besproken.

5.2 De Contactpersoon voor de Raamovereenkomst voor Opdrachtgever is:
Naam: <naam>, <functie> - <email>

5.3 De Contactpersoon voor de Raamovereenkomst voor Uitlener inclusief eventuele dochter of zusterpartijen is: Naam: <naam>, <functie> - <email>

5.4 Uitlener zal zorgen voor een communicatiematrix inclusief escalatiemodel. Hierin is eveneens opgenomen hoe de continuïteit van de Contactpersonen en het accountmanagement is geborgd. In het geval van wijzigingen zal Uitlener dit tijdig, dat wil zeggen voor het ingaan van de wijziging, aangeven bij Opdrachtgever.

Artikel 6 - Taal

Alle correspondentie en documenten verband houdend met deze Raamovereenkomst dienen in de Nederlandse taal te worden gesteld.

Artikel 7 - Looptijd en beëindiging

7.1 Deze Raamovereenkomst is geldig gedurende de periode van 1 november 2025 tot en met 31 oktober 2028 en eindigt automatisch na verloop van die periode. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de Raamovereenkomst driemaal te verlengen met 1 jaar, door middel van een schriftelijke bevestiging daarvan aan Uitlener uiterlijk zes maanden voor afloop van de lopende termijn.

7.2 Na het eindigen van de looptijd van de Overeenkomst worden alle lopende Opdrachten nog afgewikkeld volgens de bepalingen van deze Raamovereenkomst.

7.3 Indien er ten tijde van de aanvangsdatum van de Raamovereenkomst lopende Opdrachten bestaan tussen Uitlener en Opdrachtgever dan worden deze lopende Opdrachten per

ingangsdatum van de Raamovereenkomst voortgezet volgens de voorwaarden van de Raamovereenkomst.

Artikel 8 - Tekortkoming en ontbinding

8.1 Deze Raamovereenkomst kan tussentijds worden ontbonden:

A. Door de ene Partij, indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst en welke tekortkoming ondanks schriftelijke aanmaning door de ene Partij niet binnen de in de aanmaning genoemde redelijke termijn is hersteld door de andere Partij;
B. Door de Opdrachtgever indien de Uitlener niet (meer) voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst;
C. Door de ene Partij indien de andere Partij in faillissement komt te verkeren of surseance van betaling aanvraagt of wordt geliquideerd. In deze gevallen heeft de ene Partij het recht, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd verdere aan de ontbindende Partij toekomende rechten.
D. Opdrachtgever heeft het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ingeval een rechter Opdrachtgever opdraagt een aanbestedingsprocedure te doorlopen voor de diensten en/of wegens een andersoortige uitspraak van de rechter die Opdrachtgever ertoe dwingt de reeds gesloten Raamovereenkomst ongedaan te maken.
E. In afwijking van het bepaalde onder A, door de Opdrachtgever indien de KPI's zoals aangeven in de Service Level Agreement twee maanden op rij onder de vereiste target zijn.

8.2 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Opdracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:
A. Bij inzetten tot 2 maanden: 0 werkdagen (direct)
B. Bij inzetten langer dan 2 maanden maar korter dan een jaar: 5 werkdagen
C. Bij inzetten gedurende een jaar of langer: 10 werkdagen
D. Bij overmacht*: direct
*onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in BW 6:75 en zoals beschreven in Artikel 13.

Artikel 9 - Inzage in documenten

9.1 Op verzoek van Opdrachtgever zal Uitlener een onafhankelijke ter zake kundige derde steekproefsgewijs inzage verstrekken in haar salarisafrekeningen en de (on)kostenvergoedingen van de door haar geleverde Inleenkrachten, ter verificatie van de juiste kostencalculaties en Uurtarieven.

9.2 Op verzoek van Opdrachtgever zal Uitlener een onafhankelijke ter zake kundige derde steekproefsgewijs inzage verstrekken in haar personeelsadministratie, loonboekhouding en in de aangiften- en betalingenadministratie ter verificatie met betrekking tot de afdrachten aan de Belastingdienst.

9.3 Kosten voor de inzage bij Artikel 9.1 en 9.2 zijn voor Opdrachtgever, tenzij uit deze inzage blijkt dat Uitlener niet de juiste kostencalculaties, Uurtarieven dan wel afdrachten hanteert. Indien er onregelmatigheden worden aangetroffen is Uitlener gehouden om alles te herstellen en aan Opdrachtgever alle schade, kosten, boetes te vergoeden die in relatie tot de onregelmatigheden zijn ontstaan.

9.4 Uitlener levert jaarlijks middels een accountantsverklaring een definitieve onderbouwing van de (tijdens de contractduur) in de loonkostenfactoren opgenomen voorzieningen en premies bij eigenrisicodragerschap.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

10.1 Indien Uitlener toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten, is Uitlener tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de vergoeding van alle door Opdrachtgever geleden en te lijden schade.

10.2 Uitlener zal Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren voor enige aansprakelijkheid die ter zijde van Opdrachtgever ontstaat of kan ontstaan en die toerekenbaar is aan Uitlener, indien Uitlener verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en zoals onder meer bij wet opgelegd niet of niet volledig nakomt.

10.3 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van, voortvloeit uit of verband houdt met het handelen of nalaten van Inleenkrachten of schade aan Inleenkrachten tijdens of in verband met het verrichten van werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst, tenzij Opdrachtgever aantoont aan de in artikel 7:658 lid 1 BW omschreven verplichtingen te hebben voldaan of de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewust roekeloosheid van de Inleenkracht. Uitlener is aansprakelijk indien schade en/of verliezen het rechtstreeks gevolg is/zijn van toerekenbare tekortkomingen aan de zijde van Uitlener ten aanzien van de selectie van de uitzendkrachten of informatie aan de Inleenkrachten.

10.4 De aansprakelijkheid van Uitlener en vrijwaring door Uitlener ingevolge dit Artikel is beperkt tot de bedragen welke zijn genoemd in de Algemene Voorwaarden VNG. Na de 2e schadeclaim onder de Raamovereenkomst kan deze door beide Partijen ontbonden worden, ongeacht de hoogte van de individuele claims. De aansprakelijkheid voor gebeurtenissen waarvoor leiding en toezicht berust bij Opdrachtgever, komt voor rekening van Opdrachtgever.

10.5 Zonder uitbreiding van de aansprakelijkheid van de Uitlener uit hoofde van deze overeenkomst, verklaart de Uitlener dat zij voldoende verzekering heeft afgesloten bij een eerste rang kredietwaardig verzekeringsmaatschappij om lichamelijk letsel en materiële schade die voortvloeit uit of in verband met de uitvoering van de Diensten die direct zijn toe te schrijven aan Uitlener, haar personeel of relaties, of een natuurlijke persoon of rechtspersoon die werkt of handelt voor Uitlener in welke hoedanigheid dan ook, met een minimale dekking van 1.250.000 euro per gebeurtenis.

10.6 Uitlener stemt ermee in om een dergelijke verzekering te behouden voor de gehele looptijd van deze Overeenkomst. Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Uitlener een kopie van het verzekeringscertificaat aan Opdrachtgever overhandigen. De verzekering hierboven beschreven zal op geen enkele wijze de Uitlener vrijwaren van zijn aansprakelijkheid, ook niet met betrekking tot eventuele schade die niet gedekt is door deze verzekering of schade boven de daar verzekerde bedragen.

10.7 De aansprakelijkheid van Uitlener jegens Opdrachtgever en derden met betrekking tot Inleenkrachten van een onderaannemer die Uitlener ter beschikking stelt aan Opdrachtgever is gelijk aan de aansprakelijkheid van Uitlener met betrekking tot haar eigen Inleenkrachten welke zij aan Opdrachtgever ter beschikking stelt en zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst.

10.8 Uitlener zal aan Opdrachtgever, onverminderd het in voorgaande Artikelen gestelde, alle door deze verlangde medewerking verlenen teneinde zich jegens derden te verweren tegen enige aansprakelijkheid als onder voorgaande Artikelen is bedoeld.

10.9 Uitlener garandeert dat op het loon van Inleenkrachten de loonheffingen worden ingehouden en afgedragen aan de Belastingdienst. Uitlener vrijwaart Opdrachtgever van alle aanspraken voortvloeiende uit de Inleenaansprakelijkheid ter zake van door de terbeschikkinggestelde Inleenkrachten uitgevoerde werkzaamheden. De in artikel 10.4 genoemde beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing op deze vrijwaring.

10.10 Aansprakelijkheid van Uitlener voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, en schade door bedrijfsstagnatie, is in alle gevallen uitgesloten.

Artikel 11 - Overdracht rechten en plichten

Zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is Uitlener niet gerechtigd rechten of verplichtingen uit de Raamovereenkomst te cederen, verpanden of onder welke titel dan ook over te dragen.

Artikel 12 – Geheimhouding en Intellectuele (eigendoms-)rechten

12.1 Uitlener draagt er zorg voor dat, indien Opdrachtgever zulks met het oog op de te verrichten werkzaamheden verlangt, de Inleenkracht een door Opdrachtgever voor te leggen geheimhoudingsverklaring zal tekenen, alsmede dat de Inleenkracht aan Opdrachtgever alle inlichtingen verstrekt die Opdrachtgever met het oog op diens verblijf binnen de onderneming van Opdrachtgever en de te verrichten werkzaamheden behoeft rekening houdend met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Indien de Inleenkracht niet bereid is om een geheimhoudingsverklaring te tekenen, betekent dit dat de Opdracht bij Opdrachtgever niet start dan wel direct eindigt.

12.2 Uitlener en Opdrachtgever verplichten zich vertrouwelijke informatie en informatie die als zodanig is aangemerkt, die zij tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van de andere Partij verkrijgen, vertrouwelijk te behandelen en geheim te houden jegens derden, tenzij de andere Partij vooraf schriftelijk heeft ingestemd met openbaarmaking of kennisgeving aan een derde. Deze geheimhouding strekt zich ook uit tot de gegevens over organisatie, bedrijfsvoering en ontwikkelingen van Opdrachtgever die Uitlener verkrijgt uit hoofde van de Raamovereenkomst. Deze geheimhouding strekt zich niet uit tot gegevens die in het publieke domein terecht zijn gekomen, anders dan door schending van de Raamovereenkomst of tot informatie die op verzoek van de bevoegde autoriteiten wordt opgevraagd. In alle gevallen dienen Partijen vooraf af te stemmen welke informatie aan de bevoegde autoriteiten wordt verstrekt, tenzij wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

12.3 Alle intellectuele en industriële (eigendoms-)rechten, inclusief broncodes, die kunnen of zullen worden uitgeoefend, waar en wanneer dan ook, ten aanzien van (onderdelen van) de aan Opdrachtgever geleverde Diensten door Uitlener en van alle overige intellectuele en industriële (eigendoms-)rechten die ingevolge de Raamovereenkomst worden gecreëerd of ontwikkeld berusten bij Opdrachtgever. Voorgaande is niet van toepassing op de door Uitlener geleverde dienstverlening en hetgeen wat Uitlener daarvoor heeft ontwikkeld ter bevordering van de dienstverlening.

12.4 Voor zover voornoemde rechten bij Uitlener komen te berusten draagt Uitlener deze rechten hierbij (reeds nu voor alsdan) over aan Opdrachtgever, welke overdracht Opdrachtgever aanvaardt. Indien voor de overdracht een nadere akte zou zijn vereist,

machtigt Uitlener Opdrachtgever reeds nu voor alsdan onherroepelijk om een zodanige akte op te maken en namens Uitlener te ondertekenen, onverminderd de verplichting van Uitlener om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht zijn medewerking te verlenen. De aan de overdracht verbonden kosten komen voor rekening van Uitlener. Uitlener doet afstand van alle eventueel aan haar toekomende zogenaamde persoonlijkheidsrechten, in die mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat.

12.5 Opdrachtgever verleent Uitlener voor de duur van de Raamovereenkomst het recht haar woord-/beeldmerk te gebruiken, openbaar te maken en/of te verveelvoudigen, uitsluitend indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten. Het is Uitlener niet toegestaan het woord-/beeldmerk of andere intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever op een andere wijze of voor reclame-, promotionele- en/of acquisitiedoeleinden doeleinden te gebruiken tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen.

12.6 Partijen zullen van rechtswege in gebreke zijn door enkele overtreding of niet- nakoming van het bepaalde in Artikel 12.1 en 12.2. In dat geval verbeurt de ene Partij een direct opeisbare boete op te leggen van € 10.000,- per gebeurtenis en tevens € 1.000,- voor iedere dag dat de Partij in overtreding is, met een maximum van € 25.000 per kalender jaar, onverminderd het recht van de andere Partij om via de rechter nakoming en/of aanvullende schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13 - Overmacht

13.1 In geval van overmacht wordt de nakoming door de Partijen van de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht zonder dat Partijen jegens elkaar tot schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal onder overlegging van eventuele schriftelijke bewijsstukken aan de andere Partij mededeling worden gedaan.

13.2 Onder overmacht wordt verstaan een gebeurtenis die niet is te wijten aan de schuld van de betreffende Partij en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oproer, oorlogshandelingen, brand, ontploffing en stakingen bij de Opdrachtgever. Niet onder overmacht vallen stakingen bij de Uitlener, tekort aan personeel en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen.

Artikel 14 - Service Level Agreement (SLA)

Tussen Partijen zal een Service Level Agreement (SLA) afgesloten worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst waarin de afspraken tussen Partijen staan over wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren Diensten, om deze later te kunnen toetsen. De basis voor de SLA is toegevoegd in Annex B. De SLA zal tijdens de implementatie- / transitiefase definitief worden vastgesteld en vormen onderdeel van deze Raamovereenkomst.

Artikel 15 - Managementinformatie

Uitlener verstrekt kosteloos tenminste in Excel, per kwartaal en cumulatief per kalenderjaar, uiterlijk binnen 4 weken na afloop van deze periode, de omzetgegevens en managementrapportage van de prestaties van Uitlener aan de Contactpersoon.

De volgende zaken worden in de managementrapportage vermeld zowel totaal als per locatie van Opdrachtgever (of per kostenplaats):

1. Naam van de Inleenkracht;
2. Functie volgens Opdrachtgever functiehuis;
3. Bedrijfsonderdeel Opdrachtgever;

4. Salarisschaal Opdrachtgever;
5. Inhurende manager Opdrachtgever (indien bekend);
6. Startdatum Opdracht;
7. Einddatum Opdracht;
8. Bruto uurloon van de Inleenkracht;
9. Fase waarin Inleenkracht werkzaam is;
10. Gefactureerde uren (normale, onregelmatigheids- en/of overwerkuren);
11. Gefactureerde tarieven (normale, onregelmatigheids- en/of overwerkuren);
12. Gefactureerde kosten;
13. Omzet;
14. Leegloopuren;
15. Ziekte uren;
16. Vorm van inleen (uitzenden, detacheren, AOW-68+);
17. Beoordeling van de Inleenkracht (indien mogelijk).

Naast bovenstaande punten zal Uitlener zorgen voor een volledige rapportage waarmee door Opdrachtgever vastgesteld kan worden wat de contract compliance is. Opdrachtgever kan altijd om extra informatie verzoeken bij een rapportage. Door Opdrachtgever kan ook tussentijds een rapportage worden opgevraagd. Opdrachtgever is gerechtigd alle door Uitlener gerapporteerde informatie te doen verifiëren door een door Opdrachtgever aan te wijzen ter zake deskundige derde.

Artikel 16 - Toepasselijk recht

Op de Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 17 - Geschillen

17.1 De vertegenwoordigingsbevoegde personen van Partijen zullen zich inspannen eventueel gerezen problemen in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.

17.2 Alle geschillen (daaronder inbegrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die mochten ontstaan naar aanleiding van de Raamovereenkomst of van daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten, zullen, uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te ~~Zutphen~~ Groningen.

Artikel 18 - Wijzigingen

Wijzigingen van en aanvullingen op de Raamovereenkomst zijn alleen geldig indien zij schriftelijk zijn vastgelegd en beide Partijen door ondertekening uitdrukkelijk te kennen hebben gegeven met de wijzigingen c.q. aanvullingen in te stemmen.

Artikel 19 - Algemene bepalingen

19.1 Indien een bepaling uit deze Raamovereenkomst naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing is of in strijd met de wet, openbare orde of goede zeden, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen c.q. artikelen.

19.2 In een geval van Artikel 19.1 zullen Partijen in goed onderling overleg die bepaling vervangen voor een geldige bepaling met inachtneming van de bedoeling van Partijen ten tijde van het aangaan van deze Raamovereenkomst.

SECTIE - 2. KWALITATIEVE BEPALINGEN

Artikel 20 - Aanvragen

20.1 De bevoegde aanvrager van Opdrachtgever maakt de Aanvraag digitaal of, bij spoed, per telefoon kenbaar. Indien gewenst wordt een mondelinge toelichting gegeven. De bevoegde aanvrager(s) worden opgenomen in een separaat op te stellen document t.b.v. de werkafspraken.

20.2 Aanvragen kunnen worden voorzien van een functie/wervingsprofiel, waarin de werkzaamheden omschreven staan. Eventueel kunnen per Aanvraag extra specificaties worden toegevoegd.

20.3 Uitlener organiseert haar dienstverlening richting Opdrachtgever en Inleenkracht indien gewenst op de locatie van Opdrachtgever (inhouse).

20.4 Uitlener organiseert haar bereikbaarheid indien nodig op verzoek van Opdrachtgever ook buiten kantooruren en in het weekend.

20.5 Indien van toepassing stelt Opdrachtgever voor het inhouse-team van Uitlener een ruimte ter beschikking incl. inrichting, WiFi, gas, water, licht en schoonmaak.

Artikel 21 - Opdrachtverstrekking

Indien Uitlener een, naar de mening van de bevoegde aanvrager van Opdrachtgever, geschikte kandidaat heeft gevonden welke als Inleenkracht ingezet kan worden bij Opdrachtgever zal de Opdracht verstrekt worden.

Artikel 22 - Opdrachtbevestiging

22.1 Uitlener zal per Opdracht, op grond waarvan een Inleenkracht ter beschikking wordt gesteld, een afzonderlijke Opdrachtbevestiging opstellen. De Opdrachtbevestiging wordt voorafgaand aan de ter beschikkingstelling aan Opdrachtgever verstrekt.

Een Opdrachtbevestiging bevat tenminste de navolgende gegevens:

a. naam (namen), voorletters, voornamen en geboortedatum van de door Uitlener ter beschikking te stellen Inleenkracht(en);
b. (indien van toepassing) kopie tewerkstellingsvergunning;
c. nummer identiteitsbewijs;
d. de plaats waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd;
e. het tijdstip waarop een aanvang moet worden genomen met de werkzaamheden;
f. functienaam zoals uitgezet en indien bekend kan functiefamilie volgens functiehuis Opdrachtgever worden genoemd;
g. fase en vorm van inleen;
h. Uurtarieven en Vergoedingen, inclusief salarisschaal, Bruto Uurloon en Functiegroep;
i. arbeidsduur per week;
j. de vermelding van een kostenplaatsnummer.

22.2 Uitlener staat ervoor in dat de Inleenkracht schriftelijk toestemming verleent om gegevens als adres, woonplaats, e-mail, geboorteplaats en (alle) nationaliteit(en) bekend te maken aan Opdrachtgever. Adresgegevens, woonplaats, e-mail, geboorteplaats en (alle) nationaliteit(en) zullen alleen door Uitlener aan Opdrachtgever worden aangeleverd indien vereist op grond van artikel 26.2 en voor zover niet in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming of andere privacywetgeving.

Artikel 23 - Lever- en vervangingstermijnen

Uitlener zorgt ervoor dat bij Aanvragen en indien gewenst bij ziekte van de Inleenkracht een geschikte kandidaat wordt geleverd dan wel wordt vervangen binnen de bij de Aanvraag gewenste leveringstermijn.

Van bovenstaande lever- en vervangingstermijn kan per Opdracht en per Functiegroep worden afgeweken.

Artikel 24 - Niet nakoming lever- en vervangingstermijnen

Indien Uitlener frequent de Aanvraag niet kan vervullen binnen de overeengekomen termijn zal dit tijdens het operationeel en/of tactisch overleg worden besproken. Van Uitlener wordt dan een plan van aanpak verwacht met een oplossing voor dit probleem. Dit plan van aanpak zal na goedkeuring door Opdrachtgever onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst. Bij herhaalde tekortkoming kan de Raamovereenkomst worden ontbonden door Opdrachtgever conform het bepaalde in Artikel 8.1 sub A.

Artikel 25 - Geschiktheid Inleenkracht

25.1 Uitlener staat ervoor in dat de Inleenkracht wat betreft opleidingsniveau, deskundigheid en ervaring geschikt is de in de Opdrachtbevestiging beschreven werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Uitlener draagt zorg voor het natrekken van referenties en het controleren o.a. op echtheid van diploma's, certificaten, geldig legitimatiebewijs en verblijfsvergunning en eventuele andere verplichte documenten als gesteld in de Aanvraag.

25.2 Uitlener dient de Inleenkracht, door middel van informatie, opleiding en begeleiding, op het gewenste startniveau in het werkproces te laten instromen. Alle relevante bedrijfsinformatie van Opdrachtgever wordt door Uitlener aan de Inleenkracht ter beschikking gesteld.

25.3 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor ter beschikking gestelde Inleenkrachten te testen op de veronderstelde geschiktheid en gevraagde kwalificaties. De kosten na het met goed gevolg afronden van de test zijn voor Opdrachtgever. Indien de voorgestelde kandidaten de test niet met goed gevolg afrondt, wordt door Opdrachtgever de test- en/of examenkosten bij Uitlener in rekening gebracht.

25.4 Ter beschikking gestelde Inleenkrachten dienen geschikt te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden en geen beperkingen te hebben door het gebruik van medicijnen en genotsmiddelen om de betreffende werkzaamheden of taken uit te kunnen voeren.

Artikel 26 - Persoonsgegevens Inleenkracht

26.1 Uitlener is verplicht tijdig vóór het ter beschikking stellen van de Inleenkrachten, dat wil zeggen voor de aanvang van de werkzaamheden door de Inleenkracht, minimaal de volgende gegevens digitaal in te dienen bij de Contactpersoon van Opdrachtgever, bij gebreke waarvan de Inleenkracht niet op de terreinen van Opdrachtgever zal worden toegelaten:
- opdrachtbevestiging conform Artikel 22;
- op verzoek kopieën van behaalde diploma's en certificaten;
- referenties (op verzoek).

26.2 Voor Inleenkrachten, die niet over de Nederlandse nationaliteit beschikken gelden de volgende aanvullende bepalingen:
- indien de betreffende Inleenkracht afkomstig is uit een land niet behorend tot de Europese Economische Ruimte of Zwitserland, dient een kopie van het (de)

paspoort(en) aan Opdrachtgever te worden verstrekt en een kopie van een verblijfsvergunning waarin wordt aangegeven dat de betreffende vreemdeling arbeid mag verrichten op de wijze als door de wet bepaald;
- een EU-ingezetene, niet zijnde een Inleenkracht die belastingplichtig is in Nederland, dient te beschikken over een A1 verklaring of een kopie van Aanvraag, welke is opgemaakt op naam van en ten gunste van Opdrachtgever.
- Een en ander met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

26.3 De Inleenkracht dient in het bezit te zijn en voortdurend te blijven van de in dit Artikel genoemde vergunningen en certificaten.

Artikel 27 - Verplichtingen van de Inleenkracht

Uitlener streeft ernaar dat Inleenkrachten:

a. zich te allen tijde aan de hand van een geldig wettelijk erkend legitimatiebewijs kunnen legitimeren (als geldig identiteitsbewijs worden alleen een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart geaccepteerd);
b. geschikt en bereid zijn de bedongen werkzaamheden te verrichten;
c. op tijd op het werk aanwezig zijn;
d. zich houden aan de door Opdrachtgever vastgestelde werktijden;
e. de instructietaal (Nederlands) ten genoegen van Opdrachtgever deugdelijk beheersen;
f. voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte zijn van de geldende veiligheidsvoorschriften en de gedragsregels;
g. over alle (overige) vaardigheden te beschikken ten behoeve van een vakbekwame, veilige en efficiënte uitvoering van de hen opgedragen werkzaamheden.

Artikel 28 - Gedragsregels

28.1 Uitlener streeft ernaar dat de door hem ter beschikking gestelde Inleenkrachten tenminste de navolgende gedragsregels in acht nemen:
- bedrijfsrichtlijnen;
- zich te bedienen van wellevende omgangsvormen;
- zich te onthouden van het gebruik en/of het bezit van alcoholische dranken en/of verdovende middelen op het werk en/of in vervoersmiddelen ten behoeve van het werk en niet op het werk en/of tijdens woon/werk verkeer onder invloed van bedoelde middelen te verkeren;

28.2 Uitlener ziet erop toe dat Inleenkrachten kennisnemen van de Gedragscode van Opdrachtgever en de Gedragsregels voor het gebruik van Informatiesystemen en IT hulpmiddelen en deze voor de ter beschikkingstelling ondertekenen.

Artikel 29 - Afwijkingen ten aanzien van gedrag of kwaliteit

29.1 Voldoet een door Uitlener geworven Inleenkracht niet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen van gedrag of kwaliteit van Opdrachtgever, dan kan Opdrachtgever de Opdracht met betrekking tot de Inleenkracht binnen vijf werkdagen na aanvang van zijn werkzaamheden opzeggen. Over de eerste drie dagen is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd. De eerste beoordeling ten aanzien van gedrag en kwaliteit vindt plaats binnen de eerste 5 werkdagen.

29.2 Indien een door Uitlener ter beschikking gestelde Inleenkracht – na de eerste periode van vijf werkdagen
A. zich niet houdt of niet voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit;

B. dan wel er aanmerkingen zijn op diens sociaal gedrag, zal Opdrachtgever Uitlener benaderen met een gemotiveerde toelichting, alvorens de ter beschikking gestelde Inleenkracht hier in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van Uitlener, corrigerend op aan te spreken met een per ommegaande schriftelijke bevestiging zowel naar de betreffende Inleenkracht als naar Uitlener.

29.3 Bij herhaling of bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit of zeer ernstige aanmerkingen op sociaal gedrag is Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht onmiddellijk te beëindigen. Als richtlijn gelden de normen voor het eigen personeel van Opdrachtgever.

29.4 Opdrachtgever zal Uitlener, bij voorkeur vooraf, van het beëindigen van de Opdracht zowel onmiddellijk telefonisch in kennis stellen als per ommegaande schriftelijk te bevestigen. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voor Uitlener voortvloeiende kosten en onverminderd de verder aan Opdrachtgever toekomende rechten.

Artikel 30 - Beoordeling Inleenkracht

30.1 Opdrachtgever beoordeelt aan het einde van de inleenperiode de Inleenkracht. Op verzoek zal de beoordeling aan betreffende Inleenkracht worden toegelicht.

30.2 Indien Opdrachtgever een Inleenkracht van Uitlener beoordeelt, wordt een kopie van deze beoordeling aan Uitlener verstrekt.

Artikel 31 - Ter beschikkingstelling

31.1 De werktijden voor Inleenkrachten zijn gelijk aan de werktijden die bij Opdrachtgever gebruikelijk zijn.

31.2 Iedere ter beschikking gestelde Inleenkracht dient aanwijzingen van leidinggevenden van Opdrachtgever dan wel anderen daartoe door Opdrachtgever aangestelde personen, in het bijzonder inzake veiligheid, orde en netheid stipt op te volgen.

31.3 Uitlener ziet erop toe dat de verplichte rusttijden, zoals deze voorvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving, in acht worden genomen, voor zover deze rusttijden vallen binnen de periode dat de Inleenkracht geen werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever.

Artikel 32 - Verhindering, ziekte & voortijdig vertrek

32.1 Indien een Inleenkracht de bedongen werkzaamheden niet kan verrichten door ziekte of anderszins, draagt Uitlener er zorg voor dat dit tijdig, volgens bedrijfsregeling Opdrachtgever of uiterlijk voor 9.00 uur ‘s ochtends wordt gemeld bij de desbetreffende Contactpersoon.

32.2 De Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd indien een Inleenkracht de bedongen werkzaamheden niet kan verrichten, tenzij dit door toedoen Opdrachtgever is ontstaan.

32.3 Indien de Inleenkracht tijdens de eerste 5 werkdagen zelf opzegt, is Opdrachtgever voor de eerste 3 werkdagen geen vergoeding verschuldigd, mits Opdrachtgever de opzegging niet te verwijten valt.

Artikel 33 - Vervanging Inleenkrachten

In geval van Artikel 32 zorgt Uitlener conform Artikel 23 voor een kwalitatief gelijkwaardige vervangende Inleenkracht. Ter beoordeling van Opdrachtgever kan deze vervangende Inleenkracht ingezet worden. Vervanging is slechts mogelijk indien hiervoor

schriftelijke goedkeuring is gegeven door Opdrachtgever. Ten aanzien van de vergoeding en met vervanging gemoeide kosten wordt verwezen naar artikel 47.

Dit artikel is niet van toepassing voor Inleenkrachten die Uitlener overneemt bij aanvang van de Opdracht.

Artikel 34 – Ter beschikking gestelde goederen

34.1 Na beëindiging van de werkzaamheden dienen alle door Opdrachtgever aan Inleenkrachten ter beschikking gestelde goederen zoals maar niet beperkt tot sleutels, toegangspassen, te worden geretourneerd aan Opdrachtgever. Ter beschikking gestelde goederen worden bij verlies of indien niet, of beschadigd, geretourneerd aan Opdrachtgever door de Uitlener bij de Inleenkracht in rekening gebracht en aan Opdrachtgever vergoed.

34.2 De door Opdrachtgever ter beschikking gestelde goederen mogen alleen ten tijde van de werkzaamheden door de Inleenkrachten gebruikt worden. Uitlener zal deze verplichting aan de door haar ter beschikking gestelde Inleenkracht meedelen.

Artikel 35 – Overwerk

Overwerk is alleen toegestaan na (schriftelijke) toestemming van Opdrachtgever. Het aftekenen of goedkeuren door Opdrachtgever van de gebruikelijke urenverantwoording wordt eveneens gezien als de benodigde schriftelijke toestemming, tenzij uitdrukkelijk anders met Opdrachtgever is overeengekomen en aangegeven in bijvoorbeeld een Werkafspraak. Zonder schriftelijke toestemming is het niet mogelijk om meer dan het bij de betreffende afdeling van Opdrachtgever gebruikelijke dienstrooster te werken.

Artikel 36 - Aan- en afwezigheids- en urenregistratie

Aanwezigheid en uren van ter beschikking gestelde Inleenkrachten wordt geregistreerd door middel van de bij Opdrachtgever gebruikelijke aan- en afwezigheidsregistratie voor Inleenkrachten.

Artikel 37 - Verlof

De Inleenkracht volgt de bij Opdrachtgever geldende collectieve vakantie-, feest- en/of roostervrije dagen. Op dagen dat de Inleenkracht geen werkzaamheden verricht vanwege een collectieve vakantie-, feest- en/of roostervrije dag is Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd.

Artikel 38 – Overnemen Inleenkrachten

Na 936 gewerkte uren per Inleenkracht is het voor Opdrachtgever mogelijk de Inleenkracht kosteloos over te nemen.

Artikel 39 – Doorstromen Inleenkrachten

39.1 Uitlener en Opdrachtgever stellen middels overleg vast of een Inleenkracht in aanmerking komt voor een detacheringsovereenkomst in Fase B of Fase C. Uitlener zorgt voor de tijdige agendering: minimaal 8 weken van tevoren.

39.2 Uitlener en Opdrachtgever stellen middels overleg vast of een Inleenkracht in aanmerking komt voor een periodiek conform de toepasselijke cao/ beloningsregeling. Uitlener zorgt voor een tijdige agendering: minimaal 8 weken van tevoren.

39.3 Uitlener verplicht zich in voorkomende gevallen tot het overnemen van de Inleenkrachten van de latende Uitlener.

Artikel 40 - Doorleen

Het is niet toegestaan door Uitlener bij Opdrachtgever “doorgeleende” Inleenkrachten ter beschikking te stellen, tenzij dit per Opdracht uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien de inzet doorleen óf de inzet van een zzp’er betreft, dient dit vooraf expliciet te worden gemeld aan en geaccordeerd door Opdrachtgever.

SECTIE - 3. FINANCIELE BEPALINGEN

Artikel 41 – Tarieven

41.1 Opdrachtgever verplicht zich aan Uitlener alleen een vergoeding te betalen per uur dat een Inleenkracht daadwerkelijk werkzaamheden heeft verricht.

41.2 De wijze waarop de Uurtarieven alsmede de Tarieven voor onder meer overwerk, ploegendiensten en Vergoedingen worden berekend staat vermeld in Annex A.

41.3 Het Uurtarief is samengesteld uit het Bruto Uurloon vermenigvuldigd met de Loonkostenfactor en vermeerderd met de toepasselijke Bureaumarge. De (on)kostenvergoedingen worden separaat vermeld en gefactureerd.

Artikel 42 - Bruto Uurloon

42.1 Opdrachtgever bepaalt de indeling in de van toepassing zijnde functiegroep en salarisschaal, conform de functie-indeling en salarisschalen bij Opdrachtgever.

42.2 Opdrachtgever is gehouden Uitlener vooraf over de toepasselijke cao/ beloningsregeling te infomeren. Over eventuele wijzigingen in de beloningsregeling informeert Opdrachtgever Uitlener tijdig.

42.3 Uitlener is verantwoordelijk voor het toetsen van de inschaling en beloning van de Inleenkracht overeenkomstig de toepasselijke cao/ beloningsregeling van de Opdrachtgever.

42.4 Brutoloon aanpassingen naar aanleiding van algemene cao-verhogingen geschieden op basis van de voor Opdrachtgever geldende cao-verhoging. Bij lopende opdrachten worden brutoloon aanpassingen ten gevolge van algemene cao-verhogingen ingevoerd (en eventueel verrekend) op hetzelfde moment als voor de medewerkers in eigen dienst van de Opdrachtgever. Verrekeningen van verhogingen worden door Uitlener middels één verzamelfactuur in de gewenste sortering aangeleverd (conform gewenste facturatie-specificaties). Bij nieuwe Opdrachten worden de op het moment van opdrachtstellen actuele cao-lonen toegepast. Partijen informeren elkaar direct schriftelijk omtrent deze cao-verhogingen.

42.5 Toeslagen op het Bruto Uurloon in verband met overwerk, onregelmatigheid en dergelijke, worden door Opdrachtgever vastgesteld op basis van de voor de desbetreffende Inleenkracht van toepassing zijnde cao en/of beloningsregeling en worden uitgedrukt in een percentage van het Bruto Uurloon. Of en in hoeverre van zodanige prestaties sprake is, wordt door Opdrachtgever beoordeeld op basis van de toepasselijke cao Opdrachtgever.

Artikel 43 - Vergoedingen

Opdrachtgever bepaalt of een Inleenkracht in aanmerking komt voor vergoeding van reis- en/of overige (on)kostenvergoedingen conform de beloningsregeling (Inlenersbeloning) van de Opdrachtgever.

Artikel 44 - Loonkostenfactor en Bureaumarge

44.1 De Loonkostenfactoren, de Bureaumarges en de overige berekeningsfactoren zijn opgenomen in de TarievenTool.

44.2 De Loonkostenfactor kan gedurende de periode van de Raamovereenkomst worden gewijzigd, indien er wijzigingen zijn in onderstaande gegevens, zoals opgenomen in de TarievenTool:

- Algemene rekenpremies die van overheidswege worden vastgesteld
- Algemene rekenpremies, percentages en reserveringen zoals bepaald in de Cao voor Uitzendkrachten.
- Rekenpremies en franchise ten behoeve van de pensioenberekening.
- Bedrijfseigen rekenpremies en voorzieningen.

De wijziging vindt doorgaans plaats per 1 januari, maar kan ook tussentijds geschieden als wijzigingen in de Cao voor Uitzendkrachten of van overheidswege opgelegde rekenpremies, impact hebben op de berekening van de Loonkostenfactoren.

44.3 De enige basis voor de wijziging is de TarievenTool van Opdrachtgever waaruit de voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde Loonkostenfactoren volgen.

44.4 Voorzieningen voor ziekte en leegloop opgenomen in de TarievenTool staan vast gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

44.5 De Bureaumarge mag jaarlijks, voor het eerst per 01-01-2027, conform CBS Index (met een maximum van 3%) geïndexeerd worden nadat dit door Opdrachtgever is geaccordeerd. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)
- Bedrijfstakken/branches (SBI 2008): M-N Zakelijke dienstverlening
- Totaal cao-sectoren
- Periode oktober
- Ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder|Cao-lonen per maand incl. bijz.beloningen

Artikel 45 - Tariefwijzigingen

De tariefcomponenten en daaruit volgende tarieven kunnen slechts op basis van onderstaande gronden worden aangepast.

- Bruto Uurloon: conform Artikel 42.4;
- Loonkostenfactor: conform Artikel 44.2;
- Bureaumarge: conform Artikel 44.5.

Artikel 46 - Vaste tariefopbouw

De wijze van tariefopbouw, de toeslagen, vergoedingen en eventuele andere kosten zijn vast en niet aan te passen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

Artikel 47 - Vervanging Inleenkracht door Uitlener

Indien Uitlener een ingezette Inleenkracht vervangt door een kwalitatief gelijke kracht, zijn ten aanzien van de vervanger/ster maximaal dezelfde Vergoedingen verschuldigd als ten aanzien van degene die wordt vervangen. De met vervanging gemoeide kosten waaronder de kosten van inwerken van de vervanger komen voor rekening van Uitlener.

Artikel 48 - Directe Werving & Selectie

Indien een kandidaat zonder inleenverplichting wordt ingezet, zijnde directe werving en selectie, dan is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd aan Uitlener. Deze vergoeding wordt berekend aan de hand van de volgende formule: (overeengekomen Bureaumarge voor de betreffende Functiegroep x 936 uur). De eventueel gemaakte kosten voor advertenties en andere activiteiten in het belang van het vervullen van de vacature kunnen worden gefactureerd mits vooraf overeengekomen en vastgelegd.

Artikel 49 - Kosten trainingen en opleidingen Inleenkrachten

49.1 Opdrachtgever en Uitlener kunnen gezamenlijk vaststellen, dat ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden zoals aangegeven bij de Opdracht, het volgen van specifieke opleidingen voor Inleenkracht noodzakelijk is. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Inleenkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.

49.2 Conform Artikel 25 zorgt Uitlener ervoor dat de Inleenkracht beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zoals gevraagd in de Opdracht. De kosten voor het up to date houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur komen voor rekening van Uitlener.

49.3 Indien Opdrachtgever het noodzakelijk acht in het belang van het goed kunnen uitoefenen van de functie, om Inleenkracht extra op te leiden dan zal Uitlener hier verplicht aan mee werken.

49.4 Te volgen opleidingen zullen voldoen aan de eisen die gesteld worden in de Cao voor Uitzendkrachten, zodat deze (mede) gefinancierd kunnen worden uit de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten.

49.5 Uitlener spant zich in ten minimale de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de cao voor Uitzendkrachten die Uitlener bij Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor Opdrachtgever.

49.6 Uitlener zal bij het inzetten van een opleidingstraject voor Inleenkrachten de hiervoor aanwezige subsidieregelingen aanspreken.

Artikel 50 - Facturering en betaling

50.1 Facturering zal plaatsvinden aan Inlener op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren en de door Inlener goedgekeurde urenverantwoording.

50.2 De factuur bevat een specificatie van het aantal gewerkte uren in de betreffende periode, per activiteit/afdeling uitgesplitst naar Uitzendkracht. Facturering en betaling vinden plaats in euro's.

50.3 Uitlener verstuurt de factuur elektronisch met inachtneming van de door Inlener gegeven specificaties. Uitlener verzendt de factuur als pdf per mail naar het daarvoor betreffende mailadres van Opdrachtgever,

Op de factuur vermeldt de Uitlener in ieder geval:

De wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen zoals:
- Naam, adres, postcode, woonplaats, banknummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK nummer;
- Factuuradres;

- Totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;
- De (order)nummers en budgethouder zoals verstrekt door de Opdrachtgever.

50.4 Facturen worden eenmaal per 4 weken aangeboden.

50.5 Betaling van een factuur geschiedt 30 dagen na factuurdatum en slechts indien de aan de factuur ten grondslag liggende prestatie geheel is uitgevoerd en door Inlener is geaccepteerd.

50.6 Betaling van facturen door Inlener houdt geen acceptatie in van de factuur. Inlener behoud zich het recht voor om na betaling incorrectheden te reclameren bij Uitlener.

50.7 Alle genoemde tarieven zijn exclusief BTW.

50.8 Inlener is gerechtigd, zijn verplichtingen, waaronder betalingen aan Uitlener, geheel of gedeeltelijk en ten laste van Uitlener op te schorten, wanneer Uitlener ernstig en of herhaald niet voldoet aan de contractuele en of wettelijke verplichtingen, voorwaarden en eisen. Inlener zal Uitlener omtrent een opschorting per ommegaande schriftelijk en gemotiveerd informeren.

50.9 De (elektronische) facturen dienen te worden opgesteld conform de eisen van Inlener. Een en ander zal schriftelijk worden vastgelegd.

50.10 Indien Opdrachtgever een nieuw (P2P) systeem implementeert dient Uitlener de richtlijnen voor facturatie die hieruit voortkomen op te volgen en zodoende mee te werken aan een soepele ingebruikname van het nieuwe systeem.

Artikel 51 - Zekerheidsstelling afdrachten

51.1 Uitlener is gecertificeerd volgens de NEN 4400-1 of NEN 4400-2 norm van de Stichting Normering Arbeid (SNA) en is opgenomen in het Register Normering Arbeid welke gepubliceerd wordt op de internetsite www.normeringarbeid.nl. Uitlener verplicht zich haar volledige fiscale en sociale verplichtingen boekhouding aan deze toetsing te onderwerpen. Bij het niet tijdig ter hand stellen aan Opdrachtgever van de actuele verklaringen van inschrijving in het register van de SNA heeft Opdrachtgever het recht de ontvangen en goedgekeurde facturen niet betaalbaar te stellen en de betreffende betalingstermijn ten laste van Uitlener op te schorten totdat actuele verklaringen van Uitlener door Opdrachtgever zijn ontvangen.

51.2 Uitlener verklaart te beschikken over de speciale “G-rekening Opdrachtgeversaansprakelijkheid”, ongeacht certificering volgens de NEN 4400-1 norm van de SNA.

51.3 Opdrachtgever stort 25% van het totale factuurbedrag op de G-rekening van Uitlener. De stortingen op de G-rekening zijn tezamen met de betaling van het aandeel op de rekeningcourant van Uitlener ter finale kwijting van de betreffende factuur.

51.4 Een uitzondering op bovenstaand artikel geldt voor beursgenoteerde ondernemingen die vallen onder de disculpatieregeling van de Belastingdienst, deze zijn gevrijwaard van storting op de G-rekening. Jaarlijks dient door de Uitlener een verklaring van de belastingdienst aan Opdrachtgever te worden overlegd.

51.5 Uitlener verplicht zich de Opdrachtgever te informeren indien en voor zover er niet langer sprake is van de in artikel 51.1 genoemde certificering en de in artikel 51.2 genoemde G-

rekening. Het niet tijdig melden hiervan geldt als een toerekenbare tekortkoming in de zin van artikel 8.1.

Ten getuige waarvan de genoemde Partijen deze Raamovereenkomst in tweevoud hebben opgemaakt en ondertekend op navolgende datum(s) maar effectief is vanaf de datum vermeld in Artikel 7.1

Opdrachtgever	Uitlener
Naam:	Naam:
(handtekening)	(handtekening)
Functie F	Functie:
Datum:	Datum:

ANNEX A - SERVICE LEVEL AGREEMENT

Om aan de samenwerking tussen Opdrachtgever en Uitlener een optimale invulling te geven is ervoor gekozen om een Service Level Agreement (SLA) als kader op te stellen. In deze SLA worden de variabelen waarbinnen de benodigde competenties geleverd dienen te worden afgesproken.

Dit document vormt een onlosmakelijk geheel met de Raamovereenkomst en is van kracht vanaf de in aanhef vermelde periode. Dit document is slechts een aanzet om te komen tot een werkbare SLA en kan in gezamenlijk overleg op onderdelen aangepast worden.

Artikel A1 Doelstelling Service Level Agreement

Het doel van de SLA is om een optimale dienstverlening te bevorderen door de gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en Uitlener duidelijk, inzichtelijk en meetbaar te maken.
Door ondertekening van deze SLA wordt de betrokkenheid van Partijen onderstreept om de gemaakte afspraken na te komen.

Artikel A2 Uitgangspunten voor Key Performance Indicators (KPI)

Opdrachtgever voorziet Uitlener van alle aanvragen voor het beschikbaar stellen van tijdelijk Inleenkrachten voor de benodigde functies. Uitlener is gerechtigd deze uren zelf te voorzien volgens de gemaakte werkafspraken en de daarbij overeengekomen reactieve – en leveringstermijnen. Uitlener versterkt volledige managementinformatie van alle aanvragen die via Opdrachtgever worden gevraagd.
Uitlener maakt hierbij gebruik van een maximale inzet van alle ondersteunende systemen.

Artikel A3 Kritische Succes Factoren
De algemene ontwikkeling en performance van de overeenkomst is belangrijk voor partijen.

Opdrachtgever en Uitlener identificeren in de overeenkomst een aantal Key Performance Indicators.

Deze Key Performance Indicators (KPI's) zijn:
- Kwaliteit
- Voorzieningspercentage
- Ongewenst verloop
- Kostenbesparingen
- Administratief proces

Een ***voorbeeld*** KPI-rapportage staat hieronder

	KPI-rapportage							
Kwaliteit	Totaal beoordeeld	Aantal flexwerkers beoordeling voldoende en hoger	Score	ondergrens	status			Target
Aantal beoordeelde inleenkrachten per week	30	30	100,00%	95,00%	●			100,00%
Aantal beoordeelde inleenkrachten na twee mnd	50	48	96,00%	95,00%		●		100,00%
Aantal beoordeelde inleenkrachten na vijf mnd	70	65	92,86%	95,00%			●	100,00%
Aantal beoordeelde inleenkrachten na achttien mnd	30	20	66,67%	95,00%			●	100,00%

Voorziening	Aangevraagd	Ingevuld	Score					
Inleenkrachten	17	16	88,24%	95,00%			●	100,00%

Voorziening extra Inleenkrachten	Aangevraagd	Ingevuld	Score					Target
Ad hoc	15	14	94,12%	94,00%	●			98,00%
Extra week aanvragen invullen binnen 24 uur	15	12	80,00%	94,00%			●	98,00%

Ongewenst verloop	Totaal	Ingevuld	Score					Target
No Show	3							5,00%
Aantal herplaatsingen i.v.m no show	3	2	66,67%					100,00%
Uitstroming binnen 10 werkdagen na start	2	60	3,33%					2,00%
Aantal herplaatsingen i.v.m niet functioneren	2	1	50,00%					100,00%
Percentage voortijdig beëindiging	5		0,00%					0,00%

Kostenbesparingen in de uitvoering	Totaal volume in Euro	Besparing in Euro	Score			Target
Beoogd per jaar			0,67%			1,50%
Per jaar extra besparing						0,00%

Kostenbesparing adminstratief	Totaal aantal	Aantal op tijd	Score			Target
Correcte facturatie*	79	75	95%			100,00%

Op tijd aanleveren Management Informatie	11	10	91%			100,00%
Tijdige betaling facturen	40	38	95%			100,00%

*Facturatie voorblad met daarop de uren en bedragen totaal per kostenplaats en detailbladen met daarop de info per medewerker, zodanig dat uren, toeslagen, marges zichtbaar en herleidbaar zijn.

Stoplicht principe -
🟢 groen = volgens target =geen acties nodig .
🟠 oranje = geen direct gevaar – beoordelen of maatregelen nodig zijn.
🔴 Rood = directe tegenmaatregelen uitvoeren (wie, hoe en wanneer).

Artikel A4 Key Performance Indicatoren

KPI Kwaliteit: Voorziet Uitlener Opdrachtgever van kwalitatieve goede Inleenkrachten Opdrachtgever voert gezamenlijk met de Uitlener een beoordelingssystematiek in, waarbij de totaalscores van het functioneren van de Inleenkracht worden gecategoriseerd in slecht, matig, voldoende /goed en uitstekend op basis van een aantal punten.

Uitlener zal zich inspannen om de digitale beoordelingsformulieren bij de betreffende manager in te dienen conform de afgesproken beoordelingsmomenten.
Uitlener spant zich in, deze beoordelingsformulieren binnen 10 werkdagen na ontvangst te retourneren.

In de Management rapportage zal vervolgens per 4 weken en per kwartaal de kwaliteit van de Inleenkrachten worden weergegeven. In deze rapportage worden het aantal beoordelingen, de beoordelingen na 2 dagen, 13 weken, 26 weken, 78 weken en jaarlijks in december weergegeven van alle flexwerkers die gedurende het betreffende kwartaal een beoordeling hebben ontvangen. Inleenkrachten die op die datum van rapportage nog geen ingevuld beoordelingsformulier hebben worden in de volgende managementrapportage meegenomen.

KPI Ongewenst verloop
Onder ongewenst verloop wordt verstaan alle zaken m.b.t de Inleenkracht zoals No-Show, vertrek binnen 10 werkdagen en het niet functioneren en voortijdig vertrek gedurende de startperiode van vier weken.

KPI Voorziening
Onder Voorziening wordt verstaan in welke mate is de Uitlener instaat is om Opdrachtgever op tijd te voorzien van personeel. Een aanvraag is voorzien wanneer Uitlener op de gevraagde dag/tijdstip personeel beschikbaar heeft conform het aantal Inleenkrachten gevraagd door Opdrachtgever.

Formule: Aantal tijdig geplaatste inleenkrachten/ aantal gevraagde inleenkrachten

KPI Kostenbesparing
De Uitlener garandeert gedurende de duur van de overeenkomst een jaarlijkse kostenbesparing van 1,5% op de totale omzet kosten van de inzet van Inleenkrachten ten opzichte van …….

Omzet is het totale gefactureerde bedrag gekoppeld aan de inzet van Inleenkrachten in enig jaar.

Dit door bijvoorbeeld gezamenlijke inspanningen om de gemiddelde productiekosten voor Opdrachtgever te verlagen door een kostenbesparing op de inzet van Inleenkrachten.

ANNEX B – TARIEVENTOOL

Opdrachtgever en Uitlener maken voor de bepaling van de Uurtarieven (ten behoeve van de factuur) gebruik van de onderhavige TarievenTool zoals bijgesloten bij de Raamovereenkomst.

1. De TarievenTool is uitsluitend bedoeld als hulpmiddel voor het maken van prijsafspraken in het kader van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Uitlener.
2. De TarievenTool is nadrukkelijk niet bedoeld voor het maken van prijsafspraken en/of loonberekeningen tussen Uitlener en haar werknemers en/of door Uitlener ingeschakelde derde partijen.
3. De TarievenTool wordt in de context van dit artikel aangeboden zonder enige vorm van garantie of aanspraak op juistheid, volledigheid en/of actualiteit.
4. Uitlener vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden, verband houdend met en voortvloeiend uit het gebruik door Opdrachtgever en Uitlener van de TarievenTool.
5. De TarievenTool kan onvolledigheden en/of onjuistheden bevatten. Uitlener dient onvolledigheden en/of onjuistheden onmiddellijk te melden bij Opdrachtgever.
6. Alle intellectuele eigendomsrechten betreffende de TarievenTool t.a.v. de methodiek berusten bij de licentiegever van Opdrachtgever.
7. Het kopiëren, verspreiden en ander gebruik buiten het toepassingsbereik van deze overeenkomst is niet toegestaan.

ANNEX C – Inschrijving Uitlener

Onderdeel van deze raamovereenkomst bestaande uit de Inschrijving zoals Uitlener deze op <datum> heeft aangeleverd, bestaande uit: