

Programma van Eisen Flexibele Arbeid

Behorende bij publicatie TN 537603



Inhoudsopgave

1.	Programma van Eisen	3
1.1	Algemene Eisen	3
1.2	Van aanvraag tot start	4
1.3	Ziekte	6
1.4	Eisen gedurende de inhuurperiode	6
1.5	Wijziging tarief bij wijziging sociale lasten (jaarlijkse verplichte indexering)	7
1.6	Wijziging tarief bij wijziging CAO verhoging LVNL	7
1.7	Wijziging wettelijke verplichting: Periodieke verhoging na beoordeling	8
1.8	Wijziging fasering	8
1.9	Beëindiging	8
1.10	Overname	9
1.11	Facturatie	10
1.12	Tarieven	10
1.13	Rapporteren en Evalueren	11
1.14	Diversiteit / Duurzaamheid	12

© 2025

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Luchtverkeersleiding Nederland.

1. Programma van Eisen

LVNL maakt regelmatig gebruik van uitzendkrachten / detacheerders voor met name diverse MBO-functies verdeeld over diverse afdelingen bijvoorbeeld: Human Resources, Bedrijfsrestaurant, Human Factors (opleiding en training), Finance en Systems Infrastructure. Over het algemeen worden deze uitzendkrachten / detacheerders ingezet op het gebied van (financiële) administratieve, secretariële en catering werkzaamheden. Onder Flexibele arbeidskrachten worden uitzendkrachten, detacheerders en payrollers verstaan.

1.1 Algemene Eisen

Eis	Omschrijving	Uitzenden / Detachering	Payrolling
AE-01	Inschrijver is in staat om kandidaat Uitzendkrachten voor de genoemde functies te leveren.	X	
AE-02	Een door LVNL gevonden Kandidaat Payrollwerknemer wordt door inschrijver op basis van een Aanvraag op de payroll genomen.		X
AE-03	Inschrijver dient alle Aanvragen voor payroll zonder verdere voorwaarden te accepteren, tenzij er zwaarwegende argumenten of een wettelijke verplichting is om een payrollwerknemer niet te accepteren. Zoals het niet beschikbaar zijn van identiteitspapieren of tewerkstellingsvergunningen.		X
AE-04	Inschrijver brengt LVNL, zodra inschrijver weet of behoort te weten dat de nakoming van de overeengekomen diensten, zoals bedoeld in het programma van eisen, niet of niet tijdig naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.	X	X
AE-05	Inschrijver voorziet in een vaste contactpersoon en vervanger voor LVNL die gedurende werkdagen bereikbaar is via telefoon en email. Deze vaste contactpersoon is goed op de hoogte van de inhoud van de Raamovereenkomst.	X	X
AE-06	Inschrijver is verantwoordelijk voor het telkens op verzoek van de LVNL zoeken naar en leveren van geschikte Uitzendkrachten, begeleiden van de Uitzendkrachten, de loonbetaling en het voeren van een deugdelijke administratie.	X	
AE-07	De inschrijver draagt het ziekterisico van de aangeboden Uitzendkracht, Detacheerder en Payrollmedewerker.	X	X
AE-08	Flexibele arbeidskrachten dienen een minimale leeftijd van 16 jaar te hebben.	X	X
AE-09	Na ingangsdatum van de raamovereenkomst wordt van Inschrijver verwacht dat zij de zittende Flexibele arbeidskrachten van het voormalige uitzendbureau/overeenkomstpartner in overleg met de LVNL overneemt.	X	X
AE-10	Wanneer de af te sluiten Raamovereenkomst voortvloeiend uit deze offerteaanvraag wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, zal Inschrijver actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de overgang van Flexibele arbeidskrachten naar de nieuwe overeenkomstpartner.	X	X

AE-11	Inschrijver is tijdens werkdagen tijdens kantooruren (8:30 en 17:00) bereikbaar voor LVNL.	X	X
AE-12	In noodgevallen is inschrijver op werkdagen vanaf 07:30 telefonisch bereikbaar voor opdrachtgever op een specifiek noodnummer.	X	X
AE-13	Het kan voorkomen dat LVNL zelf een kandidaat Uitzendkracht voordraagt om ingezet te worden. De Inschrijver is echter niet verplicht deze kandidaat Uitzendkracht aan LVNL aan te bieden. Ook mag de Inschrijver de aangedragen kandidaat Uitzendkracht ter beschikking stellen aan een andere opdrachtgever mits de kandidaat Uitzendkracht dit zelf wil.	X	X
AE-14	LVNL is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de Inschrijver, de zelf aangedragen kandidaat direct over te nemen zonder dat LVNL hiervoor een vergoeding aan de inschrijver verschuldigd is. Hierbij is de termijn van 6 maanden en minimaal 1040 uur niet van toepassing.	X	X

1.2 Van aanvraag tot start

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
SE-01	Aanvragen (omschrijving van werkzaamheden + profiel) voor kandidaat Uitzendkrachten kunnen door een daar toe bevoegde medewerker van de opdrachtgever per e-mail of telefonisch worden ingediend bij een vast contactpunt (persoon).	X	X
SE-02	Inschrijver bevestigt tijdens kantooruren elke Aanvraag binnen 1 uur na ontvangst per e-mail.	X	X
SE-03	Inschrijver zal de kandidaat Uitzendkrachten aanbieden uiterlijk binnen 5 werkdagen na het verzoek van de inschrijver (te rekenen tijdens werkdagen). Hierbij biedt inschrijver minimaal 2 geschikte kandidaat uitzendkrachten per Aanvraag aan, waarbij 90% van de aangeboden kandidaat uitzendkrachten kwalitatief voldoen aan de in de vacature gestelde eisen.	X	
SE-04	Indien inschrijver tijdig geen geschikte kandidaat Uitzendkrachten kan vinden die voldoet aan de eisen, is opdrachtgever gerechtigd de Aanvraag bij andere partijen uit te zetten. Inschrijver stuurt bevestiging per mail naar contactpersoon Contracting LVNL	X	
SE-05	Indien van de zijde van de inschrijver geen geschikte kandidaat Uitzendkrachten zijn aangeboden gedurende de aanbiddingstermijn, is de opdrachtgever vrij om rechtstreeks andere organisaties te benaderen. Inschrijver maakt hierbij geen aanspraak op enige kostenvergoeding. Inschrijver stuurt bevestiging per mail naar contactpersoon Contracting LVNL	X	
SE-06	Per aangeboden kandidaat Uitzendkracht wordt digitaal een curriculum vitae aangeboden.	X	
SE-07	Indien opdrachtgever een kennismakingsgesprek wenst, dient een kandidaat Uitzendkracht binnen 3-5 werkdagen na ontvangst van de cv van de kandidaat Uitzendkracht op gesprek te kunnen komen.	X	



SE-08	Indien opdrachtgever akkoord gaat met de plaatsing van een kandidaat Uitzendkracht, zendt inschrijver binnen 3 werkdagen na de mededeling van akkoord een door inschrijver ondertekende Opdrachtbevestiging naar de contactpersonen van opdrachtgever.	X	X
SE-09	Nadat opdrachtgever akkoord is gegaan met de plaatsing van een kandidaat uitzendkracht, dient de uitzendkracht binnen 5 werkdagen met de werkzaamheden te kunnen beginnen. Indien in overleg tussen opdrachtgever en inschrijver tot een langere of kortere termijn is besloten, geldt de afwijkende termijn.	X	
SE-10	In geval van een Spoedaanvraag bedraagt de aanbiedtermijn 1 werkdag. Onder spoedaanvraag wordt verstaan dat een kandidaat uitzendkracht binnen 1 tot 2 werkdagen moet kunnen starten met de werkzaamheden.	X	
SE-11	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om mee te selecteren.	X	
SE-12	Inschrijver draagt zorg voor dat de voorwaarden respectievelijk de voorwaarden krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht zijn vervuld voordat een uitzendkracht wordt aangeboden bij opdrachtgever.	X	X
SE-13	Ook toetst inschrijver vooraf de diploma's en referenties van de uitzendkracht of payrollmedewerker. Hiervoor worden geen extra kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht.	X	X
SE-14	Inschrijver zal ervoor zorgdragen dat zo spoedig mogelijk een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) wordt aangevraagd en aan LVNL wordt overlegd nadat de Opdrachtbevestiging is opgesteld en aan Opdrachtgever is verzonden. De kosten voor de aanvragen van een VOG liggen bij Opdrachtgever.	X	X
SE-15	Indien een VOG wordt geweigerd dan wel niet binnen 8 weken na aanvang van de werkzaamheden van de Flexibele arbeidskracht kan worden overlegd, is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere overeenkomst te beëindigen conform hetgeen in de Raamovereenkomst is bepaald en de toegang tot de werkplek aan de betreffende Flexibele arbeidskracht met ingang van de eerstvolgende werkdag te ontzeggen. Opdrachtgever stelt inschrijver daarvan onverwijld op de hoogte.	X	X
SE-16	Voor iedere Flexibele arbeidskracht dient de Opdrachtbevestiging digitaal te worden verstuurd aan de opdrachtgever. Deze dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Kenmerk van de opdracht • Naam aanvrager • De betreffende periode • Het aantal uren per week of maand • Naam van de uitzendkracht • Bruto uurloon, ex. BTW • Omrekenfactor (uit de Raamovereenkomst) • Naam afdeling/divisie waar medewerker te werk wordt gesteld.	X	X

	Reiskosten op basis van staffel conform cao LVNL of OV vergoeding		
SE-17	Inschrijver draagt zorg voor een door de Flexibele arbeidskracht ondertekende geheimhoudingsverklaring.	X	X
SE-18	Voorafgaand aan de plaatsing van een Flexibele arbeidskracht instrueert inschrijver de Flexibele arbeidskracht over de risico's en veiligheidsprocedures die mogelijk met de werkzaamheden samenhangen. Tevens instrueert inschrijver de Flexibele arbeidskracht vooraf inzake de ter plekke van de uitvoerende huisregels en inzake de kenmerken van Flexibel arbeid bij de opdrachtgever.	X	X

1.3 Ziekte

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
ZE-01	Een Flexibele arbeidskracht dient bij ziekte voor 9:00 of indien de werkzaamheden eerder beginnen voor aanvang van de werkzaamheden bij de leidinggevende/opdrachtgever zich ziek te melden.	X	X
ZE-02	Inschrijver zal na overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever, indien gewenst, trachten binnen 24/48 uur voor vervanging van de Flexibele arbeidskracht zorg te dragen.	X	X

1.4 Eisen gedurende de inhuurperiode

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
IE-01	<i>Opleiding:</i> Van iedere Flexibele arbeidskracht die niet in staat blijkt een eventueel door de opdrachtgever verplicht gestelde interne opleiding met succes af te ronden, kan de tewerkstelling door opdrachtgever worden opgezegd. Deze beslissing wordt door de opdrachtgever genomen na een door haar vastgesteld toets moment.	X	X
IE-02	Indien een Flexibele arbeidskracht een daartoe door opdrachtgever aangeboden interne opleiding volgt en voortijdig op eigen initiatief de arbeidsovereenkomst met inschrijver beëindigd, is opdrachtgever in dat geval slechts 50% van het bruto uurloon dus zonder vermenigvuldiging met de omrekenfactor gedurende de opleidingsdagen aan inschrijver verschuldigd.	X	X
IE-03	<i>Digitalisering:</i> De inschrijver heeft beschikking over een digitale / online portal met de volgende functionaliteiten:	X	X
IE-04	Uren verwerking: de Flexibele arbeidskracht kan de gewerkte uren registreren en de daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever kan de uren accorderen. Bij een urendeclaratie is de bevoegde medewerker en de kostenplaats zichtbaar.	X	X
IE-05	De urenstaten moeten door de bevoegde medewerker per Flexibele arbeidskracht per week gedownload kunnen worden in pdf-format.	X	X

IE-06	Management informatie: De HR contactpersoon van de opdrachtgever heeft toegang tot alle managementinformatie binnen dit portal (waaronder goedgekeurde declaraties uitgesplitst per persoon, periode en kostenplaats). Voor de bevoegde medewerker zijn alleen de medewerkers van de eigen afdeling zichtbaar.	X	X
IE-07	De kosten voor implementatie en gebruik van deze portal dienen in de bureaumarge te zijn inbegrepen en kunnen niet separaat worden gefactureerd.	X	X
IE-08	De HR contactpersoon van de opdrachtgever heeft als super-user van de digitale portal van de inschrijver toegang tot alle informatie en is bevoegd als database administrator om autorisaties aan anderen binnen de inschrijver toe te kennen, af te sluiten en te wijzigen zoals aan de financiële afdeling.	X	X
IE-09	De digitale portal beschikt over een API of module waarmee de opdrachtgever zelf rapporten/management informatie kan genereren. De backoffice van de opdrachtnemer ondersteunt hierbij desgevraagd.	X	X

1.5 Wijziging tarief bij wijziging sociale lasten (jaarlijkse verplichte indexering)

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
Y1E-01	Tariefswijzigingen dienen uiterlijk één maand voor ingangsdatum, van de wijziging, schriftelijk aan LVNL te worden medegedeeld, tenzij dit onmogelijk is en de oorzaak buiten de macht van Inschrijver ligt. In het geval van wijzigingen met terugwerkende kracht dienen correcties op facturen in één op persoonsniveau, voorzien van ordernummer, gespecificeerde factuur bij LVNL aangeleverd te worden.	X	X
Y1E-02	Tariefwijziging wordt alleen geaccepteerd in de volgende situaties: - Wijziging van sociale lasten en eventuele pensioenpremies; - Algemene salarisverhogingen bij LVNL; - Als gevolg van andere wettelijke verplichtingen.	X	X

1.6 Wijziging tarief bij wijziging CAO verhoging LVNL

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
Y2E-01	Wijzigingen in de omrekenfactor als gevolg van wettelijke veranderingen in sociale wetgeving of vanwege afspraken in een CAO waar inschrijver aan gebonden is mogen door de inschrijver worden doorberekend aan opdrachtgever. Bevoegde contactpersonen worden minimaal 1 maand voor het doorvoeren van de genoemde wijziging schriftelijk op de hoogte gebracht. Na schriftelijk akkoord kan de wijziging worden doorgevoerd.	X	X

1.7 Wijziging wettelijke verplichting: Periodieke verhoging na beoordeling

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
Y3E-01	Functionerings- en beoordelingsgesprekken met Flexibele arbeidskrachten en worden gehouden door de inschrijver. De betreffende leidinggevende van de opdrachtgever geeft hiervoor informatie aan inschrijver.	X	X
Y3E-02	Wijzingen in het tarief van een Flexibele arbeidskrachten als gevolg van een trede verhoging worden minimaal 1 maand van te voren door inschrijver bij opdrachtgever gemeld.	X	X

1.8 Wijziging fasering

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
Y4E-01	In de uitzend-CAO is bedongen dat een uitzendovereenkomst in drie fasen is onder te verdelen. Opdrachtgever hanteert deze fasen. Inschrijver informeert opdrachtgever minimaal 4 weken van te voren over de naderende afloop van een fase.	X	

1.9 Beëindiging

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
BE-01	Er geldt een garantieregeling voor het leveren van gekwalificeerde Uitzendkrachten. Indien de opdrachtgever tijdens de eerste 8 arbeidsuren bij de inschrijver aangeeft dat een Uitzendkracht niet voldoet aan het gestelde functieprofiel, wordt de opdracht onmiddellijk als beëindigd beschouwd. De gewerkte uren worden niet in rekening gebracht. Inschrijver is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van deze uitzendkracht.	X	
BE-02	Indien de opdrachtgever na de 1 ^e , maar uiterlijk tijdens de 5 ^e dag aangeeft dat een uitzendkracht niet voldoet aan het gestelde functieprofiel is LVNL gerechtigd de Nadere Overeenkomst onmiddellijk op te zeggen zonder opzegtermijn. Over de gewerkte uren wordt enkel het bruto uurloon en reiskosten in rekening gebracht.	X	
BE-03	De terbeschikkingstelling van een Flexibele arbeidskracht eindigt zonder dat een nadere beëindigingshandeling is vereist aan het einde van de overeengekomen looptijd van de af te sluiten nadere overeenkomst voor inhuur van de Flexibele arbeidskracht, vallend onder de raamovereenkomst voortvloeiend uit deze offerteaanvraag, tenzij op verzoek van opdrachtgever één of meer Nadere overeenkomsten worden overgedragen aan een nieuwe overeenkomstspartner.	X	X
BE-04	Tussentijdse beëindiging van de terbeschikkingstelling van een Flexibele arbeidskracht is voor beide partijen steeds met onmiddellijke ingang mogelijk met in acht neming van de hieronder genoemde opzegtermijnen: - 0 tot 12 weken: 0 werkdagen; - 12 tot 26 weken: 5 werkdagen; - 26 tot 52 weken: 10 werkdagen;	X	X

	- 52 tot en met 78 weken: 14 werkdagen.		
BE-05	Indien een Flexibele Arbeidskracht in ernstige mate niet voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit zijn functie, zoals omschreven in de arbeidsvoorwaardenbundel van de Opdrachtgever, is dit reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de opdracht. De gewerkte uren mogen in rekening worden gebracht. Eventuele extra kosten zijn voor rekening van de inschrijver. Inschrijver is verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van deze kandidaat.	X	X
BE-06	Inschrijver zal 2 weken voor het verstrijken van de vooraf gesproken termijn van de Nadere overeenkomst contact opnemen met de opdrachtgever over een eventuele verlenging van de ter beschikkingstelling van de Flexibele arbeidskracht.	X	X
BE-07	Verlenging van de Nadere overeenkomst kan alleen met akkoord van LVNL plaatsvinden onder dezelfde voorwaarden. Hierdoor wordt door opdrachtgever digitaal een schriftelijke Inkooporder verstrekt.	X	X

1.10 Overname

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
OE-01	De opdrachtgever is gerechtigd bij hen werkende Flexibele arbeidskrachten over te nemen van de gecontracteerde partij en in dienst te nemen.	X	X
OE-02	Indien de Flexibele arbeidskracht minimaal 1040 uur bij de opdrachtgever heeft gewerkt berekent de inschrijver geen kosten voor de overname.	X	
OE-03	Indien de Flexibele arbeidskracht minder dan 1040 uur bij de opdrachtgever heeft gewerkt, is de inschrijver gerechtigd het restant van de gewerkte uren tot 1040 uur met de nominale marge in rekening te brengen. Minimaal 1040 uur is van toepassing op een fulltime Flexibele arbeidskracht zijnde 38 uur, bij een parttime Flexibele arbeidskracht is het minimaal aantal uren voor kosteloos overnemen pro-rato.	X	
OE-04	Solliciteert de Flexibele arbeidskracht op een andere functie dan die hij als Flexibele arbeidskracht vervult dan kan de inschrijver geen kosten in rekening brengen.	X	X
OE-05	De opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van de inschrijver, de Payrollmedewerker direct over te nemen zonder dat opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de inschrijver verschuldigd is. Hierbij is de termijn van 6 maanden en minimaal 1040 uur niet van toepassing.		X

1.11 Facturatie

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
FE-01	De facturatie geschiedt maandelijks. De facturen die Inschrijver stuurt dienen per order per medewerker digitaal in XML bestand verstuurd te worden per maand.	X	X
FE-02	De factuur dient minimaal onderstaande velden te bevatten. -LVNL-ordernummer; -LVNL-personeelsnummer; Afdeling/team inclusief kostenplaats; - De betreffende periode; - Naam van de payrollkracht; - Aantal gewerkte uren; - Uurloon; - omrekenfactor - Uurtarief; - Subtotaalbedrag excl. BTW; - Aparte vermelden van reiskostenvergoeding - Overige kosten apart vermelden met omschrijving - BTW identificatienummer, BTW percentage en BTW bedrag; - Totaalbedrag incl. BTW; - Factuurnummer; - Datum Factuur;	X	X
FE-03	LVNL maakt gebruik van Simplerinvoicing voor E-facturing (XML bestand). Bij het versturen van e-facturen maakt u gebruik van het SI participant ID van LVNL: 0106_34367959	X	X

1.12 Tarieven

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
TE-01	Voor opgave van de omrekenfactor geldt onder andere: - Voor de vergoeding aan de Flexibele arbeidskracht is de CAO van Opdrachtgever van toepassing. - Omrekenfactor levert bij vermenigvuldiging met het bruto-uurloon het te betalen Tarief op. - Met uitzondering van de BTW zijn in het tarief, bestaande uit vermenigvuldiging van Bruto uurloon met Omrekenfactor, alle kosten inbegrepen. Andere kosten kunnen nimmer in rekening worden gebracht. - De omrekenfactor is vast gedurende de gehele contractperiode inclusief eventuele verlengingen met uitzondering van aanpassingen van overheidswege in af te dragen premies en/of belastingen. Dergelijke aanpassingen worden aan de opdrachtgever uiterlijk 1 maand van te voren schriftelijk medegedeeld.	X	X

	Indien een Flexibele arbeidskracht 1040 uren heeft gewerkt, is een verlaagd tarief van toepassing. Opdrachtgever past verschillende omrekenfactoren toe voor Uitzenden in de verschillende fases van de Uitzendcao, vanaf 1040 uur, Detacheren en Payroll, zie ook prijslijst bij deze tender.		
TE-02	De inschrijver neemt in offerte de percentages op voor alle wettelijke inhoudingen, voor reserveringen en alle bijkomende kosten, tezamen de omrekenfactor.	X	X
TE-03	De inschrijver is verantwoordelijk voor de afdracht van alle wettelijke inhoudingen en reserveringen en vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele vorderingen die hieruit voort kunnen vloeien.	X	X

1.13 Rapporteren en Evalueren

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
RE-01	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt minimaal 1 keer per jaar een strategisch en tactisch evaluatieoverleg plaats tussen een binnen opdrachtgever aangewezen functionaris en de accountmanager van de inschrijver. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen 5 werkdagen aan de gesprekspartners van het betreffende overleg.	X	X
RE-02	Inschrijver is bereid om minimaal 1X per kwartaal een bezoek te brengen per vestiging waar 1 of meer Flexibele arbeidskrachten werkzaam zijn.	X	X
RE-03	Inschrijver zal eens per kwartaal samen met de contactpersoon van de opdrachtgever eisen, wensen en omstandigheden toetsen, inventariseren, vastleggen en bijhouden en haar werkwijze hierop aanpassen/verbeteren.	X	X
RE-04	De inschrijver rapporteert kosteloos per kwartaal (binnen 1 week na afloop van kwartaal) en per kalenderjaar (binnen 1 maand na afloop van het kalenderjaar) aan de opdrachtgever (tussentijds op verzoek mogelijk). Deze informatie omvat minimaal: - Een overzicht van tewerkgestelden bij opdrachtgever waarin zichtbaar is de naam van de Flexibele arbeidskracht, afdeling, startdatum en de geplande einddatum; - Het aantal gewerkte uren en totale duur dienstverband per Flexibele arbeidskracht; - De functienaam, schaal, periodiek en het tarief per Flexibele arbeidskracht; - De totale kosten en de totale kosten uitgesplitst per Flexibele arbeidskracht; Een overzicht van de klachten (aantal, type en afhandeling) die zijn binnengekomen vanuit opdrachtgever.	X	X
RE-05	Klachten met betrekking tot de dienstverlening kunnen zowel telefonisch, schriftelijk als per e-mail worden	X	X

	ingediend worden bij de vaste contactpersoon van inschrijver of zijn vervanger.		
RE-06	Klachten dienen binnen 5 werkdagen na melding bij inschrijver naar tevredenheid van opdrachtgever afgehandeld te worden.	X	X

1.14 Diversiteit / Duurzaamheid

Eis	Omschrijving	Uitzendkracht / Detachering	Payrolling
DE-01	LVNL is een inclusieve organisatie. Bij LVNL kan iedereen zichzelf zijn, ongeacht herkomst, geslacht, seksuele voorkeur, leeftijd, beperking of geloof. LVNL is een organisatie die probeert zo goed mogelijk gebruik te maken van de diverse talenten van haar medewerkers. We willen een afspiegeling zijn van de maatschappij en zijn op zoek naar mensen met een diversiteit aan achtergronden en ervaringen om gezamenlijk een krachtig team te kunnen vormen en willen dat terugzien in het aanbod van kandidaten.	X	X
DE-02	Inschrijver dient in de managementrapportage een CO2 footprint op te leveren van de geleverde Flexibele arbeidskrachten.	X	X

Luchtverkeersleiding Nederland

Stationsplein Zuid-West 1001
1117 CV Schiphol

Postbus 75200
1117 ZT Schiphol

T 020 406 2000

www.lvn.nl