

Programma van Eisen Inhuur uitzendkrachten SBB

Eis 1. Algemeen	
Eis 1.1	Het ter beschikking stellen van Uitzendkrachten op basis van de Raamovereenkomst, vindt plaats op basis van de CAO voor Uitzendkrachten.
Eis 1.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzending, werving, selectie en begeleiding van de Uitzendkracht, alsmede de loonbetaling en administratie ter zake en afhandeling van de Nadere overeenkomsten in geval van beëindiging. De kosten voor deze Diensten zijn opgenomen in het door Opdrachtnemer opgegeven Uurtarief.
Eis 1.3	Indien zich wijzigingen van wet- en regelgeving en/of andere cao -gerelateerde ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten voordoen, die invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever per direct en proactief hierover, alsmede over de effecten van deze wijzigingen en/of ontwikkelingen. In geval van dergelijke wijzigingen en/of ontwikkelingen, alsmede in geval van contractwijzigingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten informeert Opdrachtnemer de Uitzendkracht hierover.
Eis 1.4	Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting voor wat betreft het afnemen van een bepaald aantal Uitzendkrachten of een volume aan gewerkte arbeidsuren bij Opdrachtnemer.
Eis 1.5	Opdrachtnemer verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers kan beperken.
Eis 1.6	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle Aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 1.7	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst.
Eis 1.8	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Diensten ten behoeve van de Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.9	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend zijn geworden, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, worden niet aan derden verstrekt. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.10	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding middels het ondertekenen van de geheimhoudingsverklaring (Bijlage 6) van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg,

	dat ook dat alle medewerkers van/namens en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de Nadere opdracht.
Eis 1.11	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.12	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van financiële, fiscale en juridische risico's (o.a. op basis van Wet Inlenersaansprakelijkheid) die verband houden met de inzet van kandidaten.
Eis 1.13	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere overeenkomsten, vindt volledig plaats door Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtnemer in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op verzoek overhandigd.
Eis 1.14	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde Uitzendkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer dient de Uitzendkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren middels een geldig paspoort/ID-kaart en eventuele verblijfsvergunning of tewerkstellingsvergunning op de eerste werkdag.
Eis 1.15	Opdrachtnemer levert na Gunning binnen één (1) maand een escalatiemodel aan bij Opdrachtgever.
Eis 1.16	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een Begrippenlijst aan waaruit blijkt welke definities Opdrachtnemer hanteert bij het beantwoorden van de gunningscriteria. In de lijst wordt in ieder geval een heldere definitie van het begrip Invulpercentage gegeven.
Eisen 2. Dienstverlening	
Eis 2.1	Uitzendkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer besluit een Uitzendkracht (vooraf) een opleiding aan te bieden zodat de Uitzendkracht voldoet aan de in de Nadere offerteaanvraag gestelde eisen, zijn de kosten van de opleiding voor Opdrachtnemer.
Eis 2.2	Op eerste verzoek van Opdrachtgever zorgt Inschrijver (Opdrachtnemer) ervoor dat de Uitzendkrachten, indien van toepassing, de geheimhoudingsverklaring (Bijlage 7) ondertekenen.
Eis 2.3	Opdrachtnemer 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 Nadere offerteaanvraag.
Eis 2.4	Opdrachtnemer geeft bij elke Kandidaat aan per wanneer deze beschikbaar is voor de werkzaamheden zoals beschreven in de Nadere Offerteaanvraag.
Eis 2.5	Opdrachtnemer dient de Uitzendkracht, d.m.v. informatie, opleiding en begeleiding, op het gewenste startniveau in het werkproces te laten instromen.
Eis 2.6	Opdrachtgever zal de Nadere offerteaanvraag via e-mail uitzetten bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de Nadere offerteaanvraag binnen 1 werkdag aan Opdrachtgever.
Eis 2.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor het aandragen van Kandidaten op de Nadere offerteaanvraag binnen onderstaande gestelde levertermijnen, tenzij anders bepaald in een Nadere offerteaanvraag: binnen vijf (5) werkdagen ingaande de eerste werkdag na datum offerteaanvraag, minimaal twee (2) passende cv's per positie

	inclusief motivatie voor geschiktheid/beschikbaarheid van de Kandidaat en onder vermelding van het Uurtarief en Uurloon. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de aangeboden Kandidaat flexibel beschikbaar is voor een selectiegesprek.
Eis 2.8	Opdrachtgever bepaalt of de aangeboden Kandidaat uitgenodigd wordt voor een selectiegesprek en of de Kandidaat geselecteerd wordt om de werkzaamheden van de Nadere offerteaanvraag uit te voeren. Indien een Kandidaat niet wordt geselecteerd voor deze Nadere offerteaanvraag, wordt de keuze door Opdrachtgever gemotiveerd en gedeeld met Opdrachtnemer.
Eis 2.9	Opdrachtnemer stelt Kandidaten voor in een, door Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld, systeem waarbij (privacy)wet- en regelgeving in acht worden genomen. In dit systeem dient Opdrachtgever zelf inzicht te kunnen verkrijgen in de lopende Nadere offerteaanvragen en de aangeboden kandidaten. Dit systeem is beveiligd middels een two factor authenticatie.
Eis 2.10	Voor Nadere offerteaanvragen uitgenodigde Kandidaten dienen kosteloos een deel van een werkdag mee te lopen indien dit gewenst is door Opdrachtgever en is aangegeven in de Offerteaanvraag.
Eis 2.11	Na akkoord van Opdrachtgever voor de inzet van een Uitzendkracht, eventueel na hetgeen bepaald onder Eis 2.10, draagt Opdrachtnemer zorg voor een Opdrachtbevestiging ten behoeve van een Nadere overeenkomst. De Nadere overeenkomst, die wordt opgesteld door Opdrachtgever, dient binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst door Opdrachtnemer voor akkoord te worden ondertekend, waarna elk een door beide partijen ondertekend (digitaal) exemplaar ontvangt.
Eis 2.12	Op de Opdrachtbevestiging wordt vermeld: • De start en einddatum van de betreffende periode (indien bekend) • Naam Uitzendkracht • Functie • Schaal en trede conform salarishuis Opdrachtgever • Verwachte aantal in te zetten uren per week of flexibel in te zetten uren • Leidinggevende/budgethouder • Contactpersoon bij de Opdrachtgever, indien anders dan leidinggevende • Bruto Uurloon, Uurtarief en eventuele andere vergoedingen waaronder begrepen de reiskosten van de uitzendkracht excl. BTW • Kostenplaats/Afdeling
Eis 2.13	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Nadere overeenkomst voor het ter beschikking stellen van een Uitzendkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: A. Bij inzet tot 1 maand: 5 werkdagen B. Bij inzet langer dan 1 maand, korter dan 6 maanden: 10 werkdagen C. Bij inzet langer dan 6 maanden: 1 maand D. Bij overmacht*: direct *Overmacht conform artikel 6:75 BW.
Eis 2.14	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om Uitzendkrachten na 1040 gewerkte uren kosteloos in dienst te kunnen nemen.

Eis 2.15	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om eigen geselecteerde Uitzendkrachten bij Opdrachtnemer te kunnen onderbrengen. Na gunning zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek treden om de mogelijkheden te bespreken.
Eis 2.16	Opdrachtnemer draagt, ter beoordeling en op verzoek van Opdrachtgever, zorg voor adequate vervanging in geval van niet geplande afwezigheid van de Uitzendkracht, hierbij geldt een termijn voor het organiseren van vervanging van maximaal vijf (5) werkdagen. Indien Opdrachtnemer de Uitzendkracht vervangt, zijn ten aanzien van de vervanging maximaal dezelfde vergoedingen verschuldigd als ten aanzien van de Uitzendkracht die wordt vervangen. De met vervanging gemoeide kosten, waaronder de kosten van inwerken, <u>worden redelijkerwijs in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verdeeld, komen voor rekening van Opdrachtnemer</u>. Vervanging is slechts mogelijk indien hiervoor door Opdrachtgever goedkeuring is gegeven.
Eis 2.17	Indien de Uitzendkracht voor een Nadere Opdracht van tenminste zes (6) maanden is ingehuurd, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever minimaal twee maanden van tevoren indien het einde van de overeengekomen periode van de Nadere Overeenkomst nadert.
Eis 2.18	Opdrachtnemer informeert en instrueert Uitzendkrachten tijdig dat de, door Opdrachtgever, verstrekte hulpmiddelen bij de beëindiging van de Nadere Overeenkomst op eigen initiatief en in correcte staat dienen te worden ingeleverd bij de betreffende afdeling binnen Opdrachtgever. Uitzendkrachten tekenen voor ontvangst van de verstrekte hulpmiddelen een bruikleenovereenkomst bij aanvang van de Naderende overeenkomst. Bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst krijgt de Uitzendkracht een bewijs van inlevering.
Eis 2.19	In geval van ziekmelding draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Uitzendkrachten dit op de eerste dag van de ziekmelding vóór aanvang van de werkzaamheden telefonisch bij diens leidinggevende van Opdrachtgever melden.
Eis 2.20	Opdrachtnemer ziet erop toe dat een Uitzendkracht tijdig, maar minimaal 4 weken voor aanvang van het verlof, een verlofaanvraag indient bij zijn/haar direct leidinggevende. Verlofaanvragen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer beoordeeld.
Eis 2.21	Te volgen algemene opleidingen dienen te 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. Opdrachtnemer verplicht zich om ten minste de reservering voor de collectieve bestedingsverplichting voor scholing conform de CAO voor Uitzendkrachten die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever genereert, te besteden aan opleidingen voor Opdrachtgever.
Eisen 3. Juridisch	
Eis 3.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 3.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is:

	1. Nadere overeenkomst 2. Raamovereenkomst 3. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 4. Inkoopvoorwaarden 'Algemene inkoopvoorwaarden diensten 2025 SBB' 5. Inschrijving Opdrachtnemer
Eis 3.3	Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Nadere opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 3.4	Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van de Opdrachtgever met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen en dat de Raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 3.5	Door het indienen van een Inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
Eis 3.6	Een Nadere overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst.
Eisen 4. Commercieel	
Eis 4.1	De Raamovereenkomst heeft een duur van twee (2) jaar en heeft tweemaal de optie, eenzijdig uit te oefenen door de Opdrachtgever, tot verlenging van de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van telkens twaalf (12) maanden. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst is vier (4) jaar.
Eis 4.2	De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de Opdrachtgever gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
Eis 4.3	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die na het eindigen van de Raamovereenkomst nog niet (volledig) uitgevoerd zijn.
Eis 4.4	Een Nadere Overeenkomst kan maximaal nog zes (6) maanden doorlopen na beëindiging van de Raamovereenkomst, tenzij de Nadere Opdracht is aangegaan voor de duur van een specifiek project. In dat geval kan de Nadere Overeenkomst de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijden tot de werkzaamheden voor het betreffende project zijn afgerond.
Eis 4.5	Opdrachtgever maakt gebruik van de TarievenTool (methodiek en voorwaarden) voor het vaststellen van een transparant Uurtarief. Inschrijver dient zich nadrukkelijk te conformeren aan alle componenten en voorwaarden van deze methodiek.
Eis 4.6	Middels de methodiek van de TarievenTool wordt door Opdrachtgever een gewogen Loonkostenfactor berekend.
Eis 4.7	Inschrijver dient bij inschrijving op basis van het voorgeschreven format (Bijlage

	D) als eigen verklaring een onderbouwing van de op het invulblad ingevulde bedrijfseigen rekenpremies en voorzieningen toe te voegen.
Eis 4.8	Indien Inschrijver de Raamovereenkomst gegund krijgt, dient voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst de onderbouwing met behulp van een accountantsverklaring onafhankelijk bevestigd te worden.
Eis 4.9	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient bij de jaarlijkse wijziging van de bedrijfseigen rekenpremies en voorzieningen een accountantsverklaring op basis van het voorgeschreven format (Bijlage D) aangeleverd te worden.
Eis 4.10	De Nominale Bureaumarge bestaat uit een nominaal bedrag in euro's.
Eis 4.11	De Nominale Bureaumarge mag jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2028 op verzoek van Opdrachtnemer worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Zakelijke dienstverlening (2015=100), op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\% \text{ (afgerond op 2 decimalen).}$ Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 4.12	Indien de Opdrachtnemer de Nominale Bureaumarge wil indexeren dient dit uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar schriftelijk aangevraagd te worden bij Opdrachtgever. Pas na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever kan indexatie plaatsvinden.
Eis 4.13	Reiskosten voor woon-werkverkeer, en eventueel werk-werkverkeer (dienstreizen), worden vergoed op basis van de regeling van Opdrachtgever en worden separaat in rekening gebracht. De vergoeding komt volledig ten goede van de ingezette Uitzendkracht. Dienstreizen van Uitzendkrachten mogen, na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, één op één doorbelast worden aan Opdrachtgever, waarbij geldt dat de vergoeding gelijk is aan de vergoeding zoals voor eigen personeel van Opdrachtgever geldt (zie Bijlage 8 meest recente vergoedingsregeling).
Eis 4.14	De wijze van tariefopbouw, de toeslagen, vergoedingen en eventuele andere kosten zijn vast en niet aan te passen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
Eis 4.15	Er worden geen extra kosten gefactureerd tenzij dit expliciet vermeld staat in de Nadere offerteaanvraag en hier vooraf door Opdrachtgever schriftelijk akkoord op is gegeven.
Eisen 5. Facturatie en urenregistratie	
Eis 5.1	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de financiële bepalingen uit de concept Raamovereenkomst.
Eis 5.2	Uitzendkrachten registreren uren in het digitale tijdschrijfsysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer legt de geregistreerde uren, in het tijdschrijfsysteem, per Uitzendkracht ter goedkeuring digitaal voor aan Opdrachtgever. Na gunning van de Raamovereenkomst, als onderdeel van de implementatie van de Diensten, vindt onderlinge afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer aangaande het te hanteren tijdschrijfsysteem en bijbehorende werkwijze.

Eis 5.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige urenregistratie van Uitzendkracht.
Eis 5.4	Opdrachtgever verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren van de Uitzendkracht.
Eis 5.5	Opdrachtnemer beschikt over een G-rekening waarop 25% van het factuurbedrag (inclusief btw) wordt gestort. De resterende 75% wordt op de door de Opdrachtnemer aangegeven bankrekening gestort. Opdrachtnemer zal meewerken om dit proces in te richten bij Opdrachtgever.
Eis 5.6	Facturatie vindt achteraf, per week of vierwekelijks, per kostenplaats en onder vermelding van de Raamovereenkomst plaats.
Eis 5.7	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres, postcode, plaats • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Adres, postcode, plaats • Contactpersoon Opdrachtgever <u>Factuurgegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Naam Uitzendkracht • Functiebenaming • Intern referentienummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Aantal feitelijk, door Opdrachtgever goedgekeurde, gewerkte uren van betreffende periode; • Reiskosten Uitzendkracht; • ADV Toeslag • Eindejaaruitkering • Bruto uurloon • Loonkostenfactor en Nominale Bureaumarge • Schaal/periodiek betreffende Uitzendkracht • Contractsoort Uitzendkracht Fase A/B of C • Uurtarief betreffende Uitzendkracht • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentages • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw <u>Overig</u>

	• Contactpersoon uitzendkracht, indien anders dan leidinggevende; • Betalingstermijn van 30 dagen; • Evt. andere eisen in overleg en bij verandering in wet- en regelgeving en/ of bedrijfsregelingen. De definitieve inhoud en opmaak van de (verzamel)facturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.8	Indien Opdrachtgever besluit een ander proces rondom facturatie of urenregistratie te implementeren, dient Opdrachtnemer hier kosteloos aan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
Eis 5.9	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl .
Eis 5.10	De betalingstermijn is dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 5.11	Indien een factuur niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden (bijlage 4) genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden genoemde voorwaarden.
Eis 5.12	De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Opdrachtgever aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in Artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek, op juistheid te laten controleren.
Eis 5.13	Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 5.14	Studiedagen die niet georganiseerd of geëist zijn door Opdrachtgever, worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
Eisen 6. Communicatie	
Eis 6.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 6.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers van Opdrachtnemer die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever, alsmede de aangeboden Kandidaten en de ingehuurd Uitzendkrachten de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 6.3	Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) werkdagen afwezig

	is, wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Opdrachtgever contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 6.4	De Opdrachtgever krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
Eis 6.5	Opdrachtnemer wijst één (1) operationeel contactpersoon aan die primair verantwoordelijk is voor alle Uitzendkrachten en de naleving en invulling van de Nadere offerteaanvragen. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor gelijkwaardige en bij voorkeur vaste vervanging.
Eis 6.6	De Opdrachtnemer wijst één (1) strategisch contactpersoon (accountmanager) aan die primair verantwoordelijk is voor de totale Diensten van Opdrachtnemer.
Eisen 7. Flexpool t.b.v. Klantcontactcentrum	
Eis 7.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Uitzendkrachten ten behoeve van de flexpool minimaal 16 uur per week beschikbaar zijn voor Opdrachtgever. De minimale beschikbaarheid van 16 uur geldt voor 80% van het aantal weken per jaar.
Eis 7.2	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate begeleiding van de Uitzendkrachten ten aanzien van het professioneel functioneren in houding en gedrag bij Opdrachtgever.
Eis 7.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief indien de Uitzendkrachten niet meer kunnen voldoen aan bovenstaande eis.
Eis 7.4	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om Uitzendkrachten die werkzaam zijn binnen de flexpool na 52 gewerkte weken, ongeacht aantal gewerkte uren, kosteloos in dienst te kunnen nemen. Indien Opdrachtgever een Uitzendkracht eerder dan de 52 gewerkte weken wil overnemen zal Opdrachtgever hierover in overleg treden met Opdrachtnemer.
Eis 7.5	Bij uitstroom/uitval binnen de flexpool reageert Opdrachtnemer proactief. Binnen één (1) werkdag nadat bekend is, dat de door Opdrachtgever gevraagde uren niet meer leverbaar zijn, zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever voor afstemming over de direct te nemen actie.
Eis 7.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de omvang en bezetting van de flexpool met voldoende Uitzendkrachten, zodat de uitzendkrachten geleverd kunnen worden conform de door Opdrachtgever aangeleverde functieomschrijving, jaarforecast, planning en aangevraagde uren. Deze flexpool dient voldoende Uitzendkrachten beschikbaar te hebben om ook Uitzendkrachten snel te kunnen leveren bij onverwachte aanvragen bij niet geplande afwezigheid en/of piekmomenten.
Eis 7.7	Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer uiterlijk twee (2) weken van tevoren de planning op basis van de jaarforecast. Per kwartaal zal de jaarforecast worden aangepast en worden besproken met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient Uitzendkrachten op basis van deze planning beschikbaar te hebben voor Opdrachtgever.

Eis 7.8	Opdrachtnemer stelt kosteloos een digitale planningstool beschikbaar waarin Opdrachtgever real-time inzage heeft in de in te zetten extern ingehuurde Uitzendkrachten ten behoeve van de flexpool met bijbehorende planning en jaarforecast, zoals benoemd bij eis 7.6 en 7.7.
Eis 7.9	Opdrachtgever kan geplande inzet van Uitzendkrachten ten behoeve van de flexpool kosteloos annuleren tot <u>uiterlijk 4 dagen (96 uur) vóór aanvang van de dienst, conform de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB).</u> 48 uur voor aanvang van de dienst.
Eis 7.10	Opdrachtnemer heeft indien nodig dagelijks telefonisch contact (tussen 8.00 - 9.00 uur) met Opdrachtgever over de planning en ad-hoc zaken ten aanzien van de flexpool zoals niet geplande afwezigheid, verlof en werktijden. Urgente vragen worden binnen twee (2) uur opgepakt.
Eis 7.11	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben wekelijks operationele afstemming inzake de planning van de afgelopen en komende periode. Hier worden de veranderingen binnen de flexpool en indien nodig het functioneren van de uitzendkrachten besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief en legt verslag.
Eis 7.12	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben elk kwartaal tactisch overleg. Tijdens dit overleg wordt onder andere het functioneren van de Uitzendkrachten ten behoeve van de flexpool, de (aangepaste) forecast, ziekteverzuim en het invulpercentage besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief, stuurt minimaal één (1) werkweek van te voren de agenda en de daar bijbehorende stukken toe aan Opdrachtgever. Het door Opdrachtnemer gemaakte verslag van het tactisch overleg wordt binnen één (1) werkweek aan Opdrachtgever gestuurd.
Eis 7.13	Als toevoeging op eis 9.1 gelden voor de flexpool onderstaande aanvullende toevoegingen op de managementrapportages: • Invulpercentage en absolute aantallen: aangevraagd versus ingepland, naar korte termijn (bijv. <4 uur van te voren aangevraagd) / lange termijn (>4 <14 dagen, jaar forecast) • Aantal gewerkte uren per Uitzendkracht per dag • Overzicht grootte flexpool (in uren en aantal Uitzendkrachten) • Aantal annuleringen vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer (met termijn kort en lang)
Eis 7.14	Ten behoeve van de dienstverlening wordt een SLA opgesteld. Ten behoeve van de flexpool worden er extra punten toegevoegd aan de SLA. De onderwerpen die in deze SLA terugkomen zullen na gunning in samenspraak verder worden opgesteld. Bijlage 9 is een SLA ter inspiratie.
Eis 7.15	Tussen nieuwe Uitzendkrachten ten behoeve van de flexpool en Opdrachtgever vindt na één (1) maand een evaluatie plaats door Opdrachtgever. Opdrachtgever koppelt de bevindingen terug aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat indien uit deze terugkoppeling acties moeten worden genomen deze aansluitend opgepakt en uitgevoerd worden. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer garandeert dat Uitzendkrachten beschikbaar zijn voor functioneringsgesprekken met Opdrachtgever. Deze input wordt gebruikt voor de gezamenlijke evaluatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
Eis 7.16	Zodra Opdrachtnemer akkoord is dat uitzendkracht toegevoegd wordt aan de flexpool, volgt een driedaagse inwerkperiode. De driedaagse inwerkperiode wordt

	gebruikt door Opdrachtgever en Uitzendkracht om te bepalen of er een wederzijdse match is.
Eis 7.17	Voor flexpoolmedewerkers zijn aparte aanspreekpunten bij Opdrachtnemer ten aanzien van de planning en ziekte (bereikbaar op werkdagen tussen 7.00 – 18.00 uur)
Eis 7.18	Bij onvoldoende functioneren of het niet nakomen van afspraken kan per direct vanuit Opdrachtgever afscheid worden genomen van de uitzendkracht.
Eis 7.19	Facturatie vindt achteraf, per week plaats, zoals omschreven in Eis 5.7 middels een verzamelfactuur waarop alle Uitzendkrachten t.b.v. de flexpool staan vermeld.

Eisen 8. Overleg

Eis 8.1	Ten behoeve van de dienstverlening van wordt een SLA opgesteld. De onderwerpen die in deze SLA terugkomen zullen na gunning in samenspraak verder worden opgesteld. Bijlage 9 is een SLA ter inspiratie.
Eis 8.2	Er wordt minimaal één (1) keer per jaar een Strategisch overleg gevoerd met de strategisch contactpersoon van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever teneinde de Diensten te evalueren en indien nodig bij te stellen. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief, stuurt minimaal één (1) werkweek van te voren de agenda en de daar bijbehorende stukken toe aan Opdrachtgever. Het door Opdrachtnemer gemaakte verslag van het Strategisch overleg wordt binnen één (1) werkweek aan Opdrachtgever gestuurd.
Eis 8.3	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever bepaald.
Eis 8.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Opdrachtgever te bepalen locatie.
Eis 8.5	Op basis van de uitkomsten van het strategisch overleg stelt Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer.
Eis 8.6	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen zeven (7) werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie welke te openen en te bewerken is middels het Microsoft besturingssysteem zonder dat hiervoor specifieke applicaties aangeschaft dienen te worden) per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt.
Eis 8.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door de Opdrachtgever verlangde aanpassingen dient er binnen tien (10) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging.

Eisen 9. Managementrapportages

Eis 9.1	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kosteloos minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van de Opdrachtgever, zonder meerkosten, binnen vijf (5) werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per maand, per kwartaal, per half jaar, per jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen (niet uitputtend):
----------------	---

	• Overzicht van ingezette Uitzendkrachten • Bruto Uurloon en Uurtarief per Uitzendkracht • Functie van Uitzendkracht • Aantal feitelijk gewerkte uren per Uitzendkracht • Begin- en einddatum fase • Aantal weken fase • Totale besteding alle Uitzendkrachten betreffende periode (in uren, bedrag en tarief)
Eis 9.2	Opdrachtgever is gerechtigd alle door Opdrachtnemer gerapporteerde informatie te (laten) verifiëren door een door Opdrachtgever aan te wijzen ter zake deskundige derde.
Eis 9.3	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) maanden na afloop van het kalenderjaar kosteloos een jaaroverzicht te verschaffen in digitale vorm met gegevens zoals benoemd bij eis 9.1.
Eis 9.4	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt.
Eis 9.5	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • De gebruikte terminologie rond grootheden als bezettingsgraad en invullingspercentage van heldere definities zijn voorzien. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 9.6	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd, wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.
Eisen 10. Migratie en implementatie	
Eis 10.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer voert selectiegesprekken en gaat akkoord met het overnemen van Uitzendkrachten van de huidige opdrachtnemer/latende partij, mits de Uitzendkracht de overstap naar de nieuwe Opdrachtnemer wil maken. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Opdrachtgever ervan verzekerd is dat de Uitzendkrachten blijven vallen onder de CAO voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Uitzendkracht zo min mogelijk last heeft van deze "overgang" en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop. Indien Opdrachtnemer dezelfde partij betreft als de huidige opdrachtnemer/latende partij gelden dezelfde procedures en eisen.
Eis 10.2	De reeds bij Opdrachtgever ter beschikking gestelde Uitzendkracht zal binnen drie (3) maanden na aanvang van de nieuwe Raamovereenkomst migreren naar Opdrachtnemer.
Eis 10.3	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang naar en een goede start van de nieuwe Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat alle Diensten met

	betrekking tot nieuwe Inhuuropdrachten voor de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst is overgenomen en geïmplementeerd.
Eis 10.4	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer kosteloos alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Reeds bij Opdrachtgever ingezette Uitzendkrachten kunnen uiterlijk binnen drie (3) maanden na de beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, worden overgenomen door een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Eis 10.5	Drie (3) werkweken na de voorlopige gunning levert de Opdrachtnemer aan wie de opdracht (voorlopig) gegund wordt een compleet en gedetailleerd implementatieplan aan. In het implementatieplan wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt ingericht. In een planning inclusief fasering worden de belangrijkste activiteiten, doorlooptijden en verdeling in taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever, huidige Opdrachtnemer en Inschrijver inclusief benodigde resources opgenomen. Het globale plan van aanpak voor de (eventuele) migratie van Uitzendkrachten wordt toegevoegd aan het implementatieplan.
Eis 10.6	Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de implementatiefase van de Raamovereenkomst om de implementatie tijdig en professioneel uit te voeren.
Eis 10.7	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.

Eisen 11. Beloning en begeleiding van Uitzendkrachten	
Eis 11.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen (zowel ABU/NBBU CAO als de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/cao. Opdrachtgever wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd dan wel over geconsulteerd.
Eis 11.2	De beloning van de Uitzendkrachten geschiedt conform de reglementen uit de ABU/NBBU CAO en conform de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/cao.
Eis 11.3	In het kader van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen zal Opdrachtnemer bij de selectie van Kandidaten voor Opdrachtgever minimaal de woon-werkafstand meewegen.
Eis 11.4	Opdrachtnemer heeft een vitaliteits- en verzuimbeleid om ziekteverzuim van de Uitzendkrachten te voorkomen en te reduceren.
Eis 11.5	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een juiste naleving van wet- en regelgeving, zo ook in het geval dat een Uitzendkracht recht heeft op transitievergoeding. Inschrijver garandeert dat alle Uitzendkrachten die recht hebben op een

	transitievergoeding, zonder hier zelf om te verzoeken, de aan hen toekomende transitievergoeding uitbetaald krijgen.
Eisen 12. Exit-plan	
Eis 12.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. In geval van beëindiging van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer mee te werken aan een kosteloze overname van de bij Opdrachtgever ingezette Uitzendkrachten door de opvolgende opdrachtnemer/het opvolgende uitzendbureau. Opdrachtgever werkt er aan mee om dit binnen 3 maanden te realiseren.
Eis 12.2	Opdrachtnemer is medeverantwoordelijk voor de afbouw van de samenwerking op dusdanige wijze dat de continuïteit van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever gegarandeerd blijft.
Eis 12.3	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een volledig overzicht van de te werk gestelde Uitzendkrachten.

Eisen 13. Duurzaamheid	
Eis 13.1	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
Eis 13.2	Opdrachtnemer spant zich in om de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.
Eis 13.3	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften en beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd.