

Bijlage 1: Programma van Eisen – gemeente Delft

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Richtlijnen</u> Opdrachtnemer werkt conform de richtlijnen van de Algemene Bond voor Uitzendondernemingen (ABU) of de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU).
2.	<u>Verantwoordelijkheden opdrachtnemer</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zij verantwoordelijk is voor de werving, selectie, het contracteren, begeleiding en beoordeling, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdracht en alle overige werkzaamheden die bij tijdelijke inhuur van toepassing zijn. De kosten hiervan zijn opgenomen in de aangeven uurtarieven op het prijzenblad.
3.	<u>Wet- en Regelgeving</u> Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder – maar niet uitsluitend – de Wet Allocatie Arbeidskrachten Door Intermediairs (WAADI), de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) en de Wet Transparante en Voorspelbare Arbeidsvoorwaarden (WTVA).
4.	<u>Social Return On Investment (SROI)</u> De Gemeente hecht belang aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen om duurzame arbeid te realiseren. Het door de Inschrijver creëren van werkgelegenheid door arbeidsdeelname van Werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV, en/of door arbeidsdeelname van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt of mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale Werkvoorziening ziet zij als een pré. Ook ziet zij het als pré als de Inschrijver het daadwerkelijk beschikbaar stellen van stage- en/of leerlingplaatsen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt als onderdeel van haar bedrijfsvoering ziet. Onder “mensen met afstand tot de arbeidsmarkt” wordt onder andere verstaan: Werkzoekenden, WSW’ers, Stagiaires. Ter bevordering van het maatschappelijk verantwoord inkopen is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) van toepassing. De toe te passen waarde bedraagt minimaal 5% van de aanneemsom.
5.	Uiterlijk zeven kalenderdagen na de dag van gunning treedt Inschrijver in overleg met de accountmanager Social Return. Contactgegevens: Accountmanager Social Return Werkgeversservicepunt Delft De Gantel 23 2635 DP Den Hoorn Postbus 500 2600 AM Delft Email: info@wspdelft.nl Direct tel. 06 23026034 Alg. 015 2151400
6.	Opdrachtnemer verstrekt in overleg met de accountmanager Social Return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de Social-Returnverplichting.

Huidige overeenkomsten	
Eis	Omschrijving
7.	<u>Lopende inhuurovereenkomsten</u> Alle lopende inhuurovereenkomsten worden gecontinueerd tot de einddatum die overeengekomen is met de huidige opdrachtnemer. Deze inhuurovereenkomsten worden niet nogmaals verlengd door Opdrachtgever.
8.	<u>Beëindiging van de raamovereenkomst</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden of (van rechtswege) eindigt, reeds bestaande individuele inhuurovereenkomsten (Nadere opdrachten) voortduren tot de overeengekomen einddatum.

Inhuurproces	
Eis	Omschrijving
9.	<u>Procedure bij inhuuraanvragen opdrachtgever</u> Het inhuurproces van opdrachtgever vindt op de onderstaande wijze plaats: <i>Stap 1 – Opstellen aanvraag</i> Een inhurende manager (teamleider, afdelingshoofd) van Opdrachtgever stelt een aanvraag op. Binnen de aanvraag worden alle elementen van de tijdelijke opdracht omschreven (waaronder functie, functieschaal, looptijd, eisen en het aantal in te zetten klokuren). <i>Stap 2 – Opsturen aanvraag</i> De aanvrager van Opdrachtgever stuurt de aanvraag gelijktijdig per e-mail naar de opdrachtnemers. Deze opdrachtnemers laten uiterlijk binnen één werkdag weten of zij verwachten een passende kandidaat te gaan vinden voor de openstaande vacature. <i>Stap 3 – Aanleveren kandidaten</i> De opdrachtnemers leveren uiterlijk binnen 5 werkdagen minimaal één gekwalificeerde kandidaat aan bij de aanvrager van opdrachtgever. <i>Stap 4 – Beoordelen en selectiegesprek</i> De aanvrager beoordeelt de ontvangen cv's op basis van de in de aanvraag gestelde eisen. Gekwalificeerde kandidaten worden binnen 48 uur (tijdens werkdagen) uitgenodigd voor een selectiegesprek. Kandidaten van Opdrachtnemers die niet voldoen aan de gestelde eisen worden gemotiveerd afgewezen. Kandidaten die naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen mogen in de toekomst alleen opnieuw aangeboden worden bij Opdrachtgever, met een duidelijke kanttekening dat de kandidaat al eerder is afgewezen. Op basis van het selectiegesprek bepaalt de aanvrager of de kandidaat ingezet gaat worden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemers waarvan de kandidaat niet ingezet gaat worden, ontvangen hiervan een afwijzing. <i>Stap 5 – Inhuur bevestigen</i> De opdrachtnemer die de minicompentie heeft gewonnen, bevestigt de inhuur middels een opdrachtbevestiging. Deze wordt binnen 24 uur (tijdens werkdagen) aangeleverd door de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient een getekende versie van de opdrachtbevestiging aan te leveren bij de inhurende manager van Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om het inhuurproces gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan te passen. Er wordt daarbij uiteraard niet negatief afgeweken van de termijnen zoals opgenomen binnen deze eis. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
10.	<u>Verlengen termijnen</u> Op initiatief van opdrachtgever kan de gestelde aanlevertermijn verlengd worden. Een eventuele verlenging geldt uniform voor alle opdrachtnemers.

11.	<u>Implementatie (inhuurprocedure minicompetities)</u> Opdrachtnemer is bereid om gedurende de implementatie van de dienstverlening de samenwerking aan te gaan met de overige opdrachtnemers. Opdrachtgever vindt het daarbij belangrijk dat partijen zorgdragen voor een zo zorgvuldig mogelijke implementatie van de nieuwe inhuurprocedure. Opdrachtnemers adviseren opdrachtgever en zorgen er bij de implementatie voor dat de locaties van opdrachtgever zo optimaal mogelijk worden ondersteund.
12.	<u>Centraal e-mailadres</u> Opdrachtnemer hanteert één centraal e-mailadres waar opdrachtgever de inhuuraanvragen aan kan richten.
13.	<u>Aanlevering van kandidaten</u> Opdrachtnemer spant zich in om bij iedere inhuuraanvraag minimaal één gekwalificeerde kandidaat aan te leveren.
14.	<u>Nederlandse taal</u> Het tijdelijk personeel van Opdrachtnemer dat bij Opdrachtgever wordt ingezet, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
15.	<u>Voorstellen van kandidaat</u> Het voorstellen van een kandidaat gebeurt met minimaal de volgende documenten/onderdelen: • curriculum vitae (cv) waaruit blijkt dat de kandidaat voldoet aan het functieprofiel en de eisen van Opdrachtgever; • motivatie en/of korte profielschets van de kandidaat • minimaal één referentie (gecontroleerd door Opdrachtnemer); • datum waarop de kandidaat beschikbaar is; • (uur)tarief
16.	<u>Exclusiviteit kandidaten</u> Opdrachtgever hanteert transparante en korte termijnen bij het doorlopen van een inhuuraanvraag. Opdrachtnemer dient de voorgestelde kandidaten te 'reserveren' voor opdrachtgever. Opdrachtnemer mag de voorgestelde kandidaat dus niet voorstellen bij andere opdrachtgevers, gedurende de periode dat de inhuurprocedure van opdrachtgever nog niet is afgehandeld. Opdrachtgever zal uiterlijk binnen 48 uur na het voorstellen van de kandidaat een reactie verstrekken aan Opdrachtnemer. Indien de kandidaat wordt toegelaten tot het selectiegesprek dient de exclusiviteitstermijn verlengd te worden tot één werkdag na het gesprek. Deze eis inzake exclusiviteit is niet gericht op het handelen van de kandidaat. De kandidaat mag te allen tijde, uit eigen beweging, besluiten om te reageren/solliciteren op verschillende opdrachten. Deze eis is enkel gericht op het handelen van opdrachtnemer.
17.	<u>Voorbehoud bij geen (geschikte) kandidaten</u> Indien Opdrachtnemer na afloop van de aanlevertermijn nog geen (geschikte) kandidaat heeft voorgesteld, of als Opdrachtnemers na 24 uur al hebben aangegeven geen geschikte kandidaat te gaan vinden, heeft Opdrachtgever het recht om buiten de raamovereenkomst op zoek te gaan naar passende tijdelijke arbeidskrachten. Daarnaast kan Opdrachtgever gebruik maken van de verlengingsoptie zoals omschreven in dit Programma van Eisen.
18.	<u>Makelaarsfunctie</u> Indien Opdrachtnemer binnen het eigen netwerk geen geschikte kandidaten kan vinden, dan dient deze een beroep doen op partners en andere marktpartijen. Opdrachtnemer kan deze kandidaten aanbieden middels een doorleenconstructie. Alle eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen en de door Opdrachtnemer geoffreerde uurtarieven blijven van toepassing op de doorgeleende Arbeidskracht.

19.	<u>Opdrachtbevestiging</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een opdrachtbevestiging (nadere opdracht onder de raamovereenkomst). Deze opdrachtbevestiging bestaat minimaal uit: • contactpersoon; • naam + functie professional; • start- en einddatum; • werkuren; • tarief De daadwerkelijke inhoud van de opdrachtbevestiging kan gedurende de implementatie van de dienstverlening verder inhoudelijk vormgegeven worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien er sprake is van een wijziging in de gegevens van de oorspronkelijke opdrachtbevestiging dient opdrachtnemer een nieuwe opdrachtbevestiging (digitaal) te versturen naar opdrachtgever. Bijvoorbeeld indien de hoeveelheid uren wordt aangepast.
20.	<u>Voorstellen van zelfstandige zonder personeel (zzp'er)</u> In het geval de in te zetten tijdelijke arbeidskracht een zzp'er betreft, dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat de inzet van de zzp'er voldoet aan alle wettelijke regels (vigerende wet- en regelgeving). Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk om dit te blijven controleren tijdens de inzet van de zzp'er. Indien Opdrachtnemer een zzp'er inzet voor de werkzaamheden bij Opdrachtgever dient Opdrachtnemer gebruik te maken van een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst van tussenkomst tussen Opdrachtnemer en de feitelijk in te zetten tijdelijke arbeidskracht. Deze overeenkomst dient Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever te overleggen. Opdrachtnemer dient bij het voorstellen van een zzp'er zorg te dragen voor de correcte borging van de aansprakelijkheid tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de zzp'er. Binnen de onderlinge overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de zzp'er wordt de zzp'er aangewezen als aansprakelijke bij eventuele aanspraken van Opdrachtgever of derden bij schade, voortvloeiend uit het functioneren van de zzp'er. Bij schade is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verhalen van deze schade op de ingezette zzp'er. Opdrachtnemer blijft aansprakelijk voor schade indien er sprake is van een incorrecte of onzorgvuldige selectie.
21.	<u>Kritieke prestatie-indicator (KPI) – Aanbiedingspercentage</u> Opdrachtgever heeft behoefte aan opdrachtnemers die een zo hoog mogelijk aanbiedingspercentage, met betrekking tot het voorstellen van gekwalificeerde kandidaten, realiseren. Onder gekwalificeerd verstaat Opdrachtgever een kandidaat die voldoet aan de in de inhuuraanvraag gestelde (minimale) eisen. Binnen dit Programma van Eisen is geen minimaal te realiseren aanbiedingspercentage opgenomen. Van inschrijver wordt verwacht dat binnen de beantwoording van de 'Open Vragen' het te realiseren aanbiedingspercentage wordt aangeboden (inclusief onderbouwing). Het door inschrijver aangeboden aanbiedingspercentage zal gehanteerd worden als KPI binnen de raamovereenkomst.
22.	<u>KPI – Klanttevredenheid</u> Opdrachtnemer dient voor zijn prestaties in het kader van de samenwerking met Opdrachtgever een tevredenheidscijfer van minimaal een 7 te behalen. Het tevredenheidscijfer mag ten opzichte van de vorige meetperiode niet meer dan 0,5 zakken. Onder tevredenheid wordt verstaan: de tevredenheid van Opdrachtgever met betrekking tot klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie. Te meten d.m.v. een rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10.
23.	<u>Onvoldoende presteren</u> Indien Opdrachtnemer niet conform de opgestelde KPI's scoort, dient Opdrachtnemer een verbeterplan in te dienen bij Opdrachtgever. Wanneer na een periode van drie maanden blijkt dat Opdrachtnemer geen verbetering laat zien, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de raamovereenkomst te ontbinden en een beroep te doen op de wachtkamerovereenkomst.

Tijdelijke arbeidskrachten	
Eis	Omschrijving
24.	<u>Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)</u> Een tijdelijke arbeidskracht dient binnen 2 weken na start van de opdracht te beschikken over een geldige VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van de VOG en hier mogen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht. De (kopie van de) VOG mag maximaal zes (6) maanden oud zijn. Indien de VOG niet binnen 2 weken na start van de opdracht in bezit is van de tijdelijke arbeidskracht zal de inhuurperiode per direct worden beëindigd. Opdrachtnemer komt in dat geval niet voor vergoeding van welke kosten dan ook in aanmerking.
25.	<u>Certificeringen en/of bevoegdheden</u> De in te zetten arbeidskrachten beschikken zowel bij de start van de inhuurperiode als gedurende de gehele looptijd over alle door Opdrachtgever geëiste opleidingen, certificeringen of bevoegdheden. Opdrachtnemer verstrekt het bewijs hiervan op eerste verzoek aan Opdrachtgever. Het vereiste opleidingsniveau zal per vacature/nadere aanvraag worden afgestemd met de Opdrachtnemers.
26.	<u>Aantal uren per week</u> Opdrachtgever hanteert een vijfdaagse werkweek van 36 uren. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij de verloning van tijdelijke arbeidskrachten.
27.	<u>Beloning tijdelijke arbeidskrachten</u> Opdrachtnemer belooft de ingehuurd arbeidskracht minimaal volgens de in de inhuuraanvraag aangegeven inschaling, conform de meest recente Cao Gemeenten. Eventuele verhogingen van het brutoloon vinden plaats conform de van toepassing zijnde cao.
28.	<u>Reiskosten</u> Reiskosten kunnen niet in rekening gebracht worden door Opdrachtnemer. Deze kosten dienen verdisconteerd te worden binnen de uurtarieven waarvoor de tijdelijke arbeidskrachten worden ingezet.
29.	<u>Pensioen</u> Opdrachtnemer biedt de ingehuurd arbeidskracht, tot aan de AOW-leeftijd, een pensioenregeling conform ABP-pensioen (of minimaal daaraan gelijkwaardig).
30.	<u>Verlofdagen</u> De op te nemen vakantie- en verlofdagen van de tijdelijke arbeidskracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende (afdelingsmanager) en de tijdelijke arbeidskracht worden vastgesteld, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden en daarbij behorende afspraken.
31.	<u>Concurrentie- en relatiebeding</u> Opdrachtnemer hanteert binnen de overeenkomsten met diens tijdelijke arbeidskrachten op geen enkele wijze een concurrentie- en/of relatiebeding richting Opdrachtgever. Er mag alleen sprake zijn van de in dit Programma van Eisen opgenomen overnametermijn of -vergoeding.

Operationeel	
Eis	Omschrijving
32.	<u>Urenregistratie</u> Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale urenregistratie waarmee Opdrachtgever in staat wordt gesteld de urenoverzichten digitaal in te kunnen zien en te accorderen. Bij het invoeren van uren dient Opdrachtnemer rekening te houden met de kostenplaats(en) en/of het projectnummer van Opdrachtgever.
33.	<u>Middelen</u> De tijdelijke arbeidskracht ontvangt vanuit Opdrachtgever indien gewenst de noodzakelijke ICT-(hulp)middelen voor uitvoering van de werkzaamheden. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van eigen middelen, zoals een laptop.
34.	<u>No-show</u> Indien de beoogde tijdelijke arbeidskracht, zonder gegronde redenen, niet aanwezig is op het overeengekomen moment, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Nadere overeenkomst per direct te beëindigen. Opdrachtnemer heeft in dit geval geen recht op een (schade-)vergoeding.

35.	<u>Beëindiging wegens disfunctioneren</u> Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde arbeidskracht niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt en/of er andere dringende gegronde redenen zijn waardoor de inhuuropdracht beëindigd dient te worden, zal Opdrachtgever de inhuuropdracht onmiddellijk beëindigen en in overleg treden met de Opdrachtnemer voor het vervolg. Opdrachtnemer heeft bij beëindiging van de inhuuropdracht geen recht op een (schade-)vergoeding en mag alleen de reeds gewerkte uren factureren.
36.	<u>Vervangen van tijdelijke arbeidskrachten</u> Opdrachtnemer dient de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen indien een reeds ingezette kracht, om welke reden dan ook, vervangen moet worden. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever met betrekking tot deze vervanging. De vervangende kandidaat heeft minimaal hetzelfde niveau/ervaring als de oorspronkelijke kandidaat. Opdrachtgever mag in dit geval eveneens besluiten om een nieuwe mini-competitie te organiseren tussen opdrachtnemers.
37.	<u>Opzegtermijn</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de inhuuropdracht met opdrachtnemer tussentijds op te zeggen tegen een opzegtermijn van minimaal vier weken.
38.	<u>Wijzigen van uren</u> Het wijzigen van de ureninzet moet in alle gevallen mogelijk zijn, met in achtneming van de opzegtermijn zoals omschreven in dit Programma van Eisen.
39.	<u>Verlengen inhuuropdrachten</u> Opdrachtgever is gerechtigd om inhuuropdrachten eenzijdig te verlengen met de Opdrachtnemer waarmee de Nadere opdracht is gesloten.
40.	<u>Overnametermijn</u> Opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer, na een inzet van 1040 uur, de ingehuurd arbeidskracht in dienst te nemen zonder dat Opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd is. Indien Opdrachtgever een tijdelijke arbeidskracht in dienst wil nemen vóórdat de 1040 uur zijn bereikt wordt de volgende formule toegepast: <i>Resterende uren tot 1040 * 20% van het van toepassing zijnde uurtarief = Overnamevergoeding</i> Opdrachtnemer hanteert geen beperkende voorwaarden richting Opdrachtgever, noch richting de arbeidskracht, met betrekking tot zijn of haar inzet bij Opdrachtgever, zoals geen concurrentiebeding en/of relatiebeding ten aanzien van indiensttreding bij Opdrachtgever.
41.	<u>Overnametermijn – Na beëindiging dienstverband</u> De overnametermijn richting Opdrachtgever geldt tot maximaal zes (6) maanden na het moment dat de tijdelijke arbeidskracht haar/zijn arbeids-/uitzendovereenkomst met Opdrachtnemer beëindigd. Mocht de desbetreffende tijdelijke arbeidskracht dus meer dan zes (6) maanden geen werkzaamheden hebben verricht voor Opdrachtnemer, dan komt Opdrachtnemer voor geen enkele vergoeding in aanmerking. Opdrachtnemer komt eveneens voor geen vergoeding in aanmerking indien de tijdelijke arbeidskracht besluit om bij een andere uitzend- of detachingsorganisatie in dienst te treden, waarna deze opnieuw wordt ingehuurd door Opdrachtgever.
42.	<u>Ziekmelden</u> De tijdelijke arbeidskracht meldt zich bij ziekte vóór 07:30 uur af bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig ziekmelden door en van de tijdelijke arbeidskracht. Opdrachtnemer neemt tevens het initiatief richting Opdrachtgever of en, zo ja, op welke termijn vervanging gewenst is. Indien de ziekte langer dan vier weken duurt, is Opdrachtnemer verplicht om in overleg met de Opdrachtgever te zorgen voor passende vervanging. Onder 'passende vervanging' wordt verstaan dat de vervangende medewerker beschikt over vergelijkbare opleiding, ervaring, vaardigheden en een gelijkwaardig uurtarief. Opdrachtnemer dient de vervanger uiterlijk in de vierde week van ziekte aan te dragen.

Financieel**Eis Omschrijving**

43. Tariefstelling
Het maximale (all-in) uurtarief dat door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever mag worden aangeboden, is opgenomen binnen de Inschrijving van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft een uurtarief af per schaal en niveau (junior / medior / senior). Met betrekking tot het niveau van de tijdelijke arbeidskracht gelden de volgende richtlijnen:

Niveau	Aantal jaar relevante werkervaring
Junior	< 4 jaar
Medior	4 tot 7 jaar
Senior	> 7 jaar

Opdrachtnemer hanteert een all-in uurtarief, waarin onder andere maar niet limitatief rekening gehouden is met:

- loon;
- secundaire arbeidsvoorwaarden van Opdrachtnemer;
- het risico op het uitkeren van transitievergoedingen;
- werkgeverlasten / wettelijke inhoudingen;
- administratie- en servicekosten;
- opleidingskosten;
- ziekte- en vakantiedagen;
- nationale feestdagen;
- reiskosten(vergoeding);
- bureaumarge.

Alle verplichtingen en lasten van een ingehuurd arbeidskracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij dit krachtens enig wettelijk voorschrift aan Opdrachtgever is opgedragen.

44. Afnamegarantie
Er is binnen de af te sluiten raamovereenkomst op geen enkele wijze sprake van enige vorm van omzet- en/of afnamegarantie.

45. Wijzigen uurtarieven
De uurtarieven mogen slechts eenmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, na akkoord van Opdrachtgever worden geïndexeerd. Indexering vindt plaats conform CBS DPI index 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorzieningen 2015 = 100. Uitgangspunt (grondslag) voor de berekening van de CBS DPI is de meest recente maand – meest recente maand van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: oktober – oktober (oktober 2022 = 100%). Toe te passen formule: oktober 2023 – oktober 2022 / oktober 2022 x 100

Inschrijver dient een verhoging minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum aan Opdrachtgever voor te stellen. Indien Opdrachtnemer te laat een indexeringsvoorstel indient, mogen de kosten niet met terugwerkende kracht worden doorbelast aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtnemer nadrukkelijk niet toegestaan om andere indexeringen (zoals wettelijke of cao-verhogingen) door te voeren. Opdrachtnemer mag de bureaumarge slechts wijzigen nadat Opdrachtgever vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven en akkoord is gegaan met de voorgestelde wijziging.

46. Facturatie van uren
Opdrachtnemer factureert alleen de daadwerkelijk gewerkte uren aan opdrachtgever. De te factureren uren moeten goedgekeurd worden door de leidinggevende bij Opdrachtgever.

47.	Facturatie Opdrachtnemer zal vierwekelijks dan wel maandelijks achteraf een factuur per kostenplaats indienen. De door Opdrachtnemer verzonden factuur dient minimaal de onderstaande onderdelen te bevatten: • kostenplaats; • factuurnummer; • datum; • naam tijdelijke arbeidskracht; • periode; • aantal uren; • tarief; • reiskosten; • totale kosten, exclusief en inclusief btw.
-----	--

Communicatie	
Eis	Omschrijving
48.	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:30 uur. In overleg kan er worden afgeweken van deze uren.
49.	Vaste contactpersonen Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon (met vaste vervanger) aan voor de invulling van inhuuraanvragen. Daarnaast stelt Opdrachtnemer één contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het beheer van de algehele raamovereenkomst met Opdrachtgever. Beide rollen mogen ingevuld worden door dezelfde medewerker van Opdrachtnemer.
50.	Contactmomenten Er vindt regelmatig operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Er geldt hierbij geen minimaal of maximaal aantal overlegmomenten. Dit operationele overleg - inclusief voorbereiding, reistijd, verslaglegging en rapportages - dient voor Opdrachtgever kosteloos te zijn. Hiervoor kan Opdrachtnemer dus geen kosten in rekening brengen.
51.	Evaluatie Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren minimaal éénmaal per jaar de voortgang van de samenwerking en uitvoering van de dienstverlening. Hierin komt onder meer het behalen van de gestelde en overeengekomen KPI's aan de orde. Ook worden de diversiteitsdoelstellingen van Opdrachtgever voor het daaropvolgende jaar afgestemd. De onderwerpen voor elke kwartaalevaluatie worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. Na het eerste jaar vindt er jaarlijks evaluatie plaats. De onderwerpen voor deze evaluatie worden eveneens in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.
52.	Managementinformatie Opdrachtnemer levert minimaal ieder kwartaal, al dan niet via een online platform, de volgende (management)rapportage aan bij de contractverantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever: • overzicht ingezette arbeidskrachten per afdeling, per kostenplaats/inkoopnummer, per soort (detachering, zzp) en totaal; • overzicht per functie en inschaling; • aantal gewerkte en gefactureerde uren, vanaf start inhuuropdracht; • startdatum en (verwachte) einddatum inhuuropdracht; • uurtarief; • reiskosten; • resultaten KPI aanbiedingsgarantie. De definitieve inhoud van de rapportages zal in nader overleg naar tevredenheid van Opdrachtgever worden vastgesteld.

	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever kosteloos een totaaloverzicht te verstrekken van alle inhuur gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Alle informatie zoals opgenomen in deze eis moet daarin minimaal opgenomen zijn, tenzij hier in overleg en op verzoek van Opdrachtgever van kan worden afgeweken.
53.	<u>Online Portal – Optioneel</u> Het is Opdrachtnemer toegestaan om ter ondersteuning van het inhuurproces een online portal in te zetten. Opdrachtnemer dient hiermee alle inhuur op centraal niveau inzichtelijk te kunnen maken. De online portal wordt echter niet ingezet voor het indienen van inhuuraanvragen.